

Elina Vallin

KASSATYÖNTEKIJÄN OPAS ABC KORTELALLE

Matkailun koulutusohjelma

2013

KASSATYÖNTEKIJÄN OPAS ABC KORTELALLE

Vallin, Elina
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma
Lokakuu 2013
Ohjaaja: Ruoho, Jaana
Sivumäärä: 40

Asiasanat: kassatyöskentely, opas, asiakaspalvelu, palvelun laatu

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda selkeä, ymmärrettävästi luettava ja helposti käsillä oleva kassatyöntekijän opas ABC Kortelalle. Tilauksen opinnäytetyölle teki ABC Kortelan liikennemyymäläpäällikkö, sillä tarve kyseiselle oppaalle oli suuri – vastaavaa opasta ei ollut aikaisemmin ollut tehty ABC Kortelan tarpeisiin. Työ suoritettiin kaksiosaisena toiminnallisena opinnäytetyönä, joka sisältää opinnäytetyöraportin sekä itse oppaan. Viitekehyksenä opinnäytetyössä toimi asiakaspalvelu, ja palvelukäsitettä onkin tarkkailtu raportissa paljon. Opasta lähdettiin rakentamaan asiakaspalvelutapahtuman onnistumisen kannalta, mutta pitäen mielessä työntekijän näkökulman työn sujuvuuteen ja tehokkuuteen.

Opinnäytetyössä käytettiin avuksi asiakaspalveluun, kvalitatiiviseen tutkimukseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön liittyvää kirjallisuutta, mikä takaa opinnäytetyön tieteellisyyden. Erityisesti opinnäytetyössä kiinnitettiin huomiota palvelun käsitteisiin: mitä on palvelu, millaista on hyvä asiakaspalvelu ja mitkä seikat palvelun laatuun vaikuttavat. Tutkimusosuus suoritettiin yksilöhaastatteluna, jossa kahdeksalle haastateltaville työntekijälle sekä liikennemyymäläpäällikölle esitettiin yksitellen muutama selkeä kysymys. Näiden vastausten pohjalta lähdettiin kokoamaan tarkoituksen mukaista opasta, josta olisi mahdollisimman paljon hyötyä jokaiselle ABC Kortelan työntekijälle.

Kassatyöntekijän opasta suunniteltaessa pyrittiin ottamaan huomioon kassatyöntekijän kohtaamat hankalat asiakaspalvelutilanteet, ongelmat, työtehtäviin liittyvät pulmat sekä lakiin ja säädöksiin pohjautuvat seikat mahdollisimman monipuolisesti. Eri-tyistä huomiota kiinnitettiin siihen, miten kassatyöskentelyn sujuvuus vaikuttaa asiakkaan palvelukokemukseen ja koko asiakaspalvelutapahtuman onnistumiseen.

Opinnäytetyöprosessin tuloksena oli ABC Kortelalle räätälöity, kassatyöntekijöiden toiveiden ja odotusten mukainen opaskansio. Yksilöhaastattelun tuloksena saatiin varsin yhtenäisiä vastauksia siitä, mitä työntekijät oppaalta odottavat ja millaista apua he kassatyöskentelyssä tarvitsevat. Näin pystyttiin rakentamaan juuri oikealle kohderyhmälle suunniteltu, mutta kuitenkin tarvittaessa muokattava kassatyöntekijän opas.

CASHIERS GUIDE FOR ABC KORTELA

Vallin, Elina

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Tourism

October 2013

Supervisor: Ruoho, Jaana

Number of pages: 40

Keywords: Guide, customer service, quality of service

The purpose of this thesis was to create a clear, easy to understand and conveniently accessible cashiers guide for ABC Kortela. The store manager of the ABC Kortela made a suggestion for me to do this guide, because there has not been anything similar in use of ABC Kortela and need for this kind of guide was therefore great. The research task was performed as a functional thesis, which includes a final project report, as well as the guide itself. Reference point for the thesis was customer service, and the service concept has been observed a lot in the thesis. The guide is designed to help a service event to success, also keeping in mind the perspective of the employee's possibilities of working fluently, and the efficiency of different operations.

The thesis was made by using literature that relates with customer service, qualitative research and operational thesis, which guarantees the scientific aspect of the thesis. In particular, the thesis drew attention to the service concepts: what is a service, what is good customer service and what factors influence the quality of service. The study was carried out as individual interview, where eight interviewees, as well as the employee's service manager was presented one by one to a few clear questions. Based on the replies, the cashiers guide was collected together to produce a manual that would give the maximum benefit for each ABC Kortela employee.

When designing cashiers guide, it was important to take into account the difficult customer service situations, problems and work-related puzzles that a cashier might face during his or her shift. Also the issues based on the law and regulations were taken into account. Particular attention was paid to how working fluently affects the service experience of the customer and the success of the whole customer service event.

The result of this thesis process was a tailor-made guide book for ABC Kortela, meeting the expectations and hopes of the staff. Individual interviews provided a very consistent answers to the questions "what the workers are expecting from the guide and "what kind of help they need when servicing customers". This enabled building a guide that is designed just for the right target group, but if necessary, is also easy to modify to fit the new needs.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO OPINNÄYTETYÖHÖN	5
2	TAVOITTEET JA TUTKIMUSTEHTÄVÄ	6
2.1	Toiminnallinen opinnäytetyö	7
2.2	Laadullinen tutkimusmenetelmä	7
3	ABC - KETJU	9
3.1	S – ryhmä	9
3.2	ABC - liikennemyymälä	10
3.3	ABC Kortela	11
4	KASSATYÖSKENTELY	12
4.1	Kassatyöskentely – Mitä se on ja mitä siihen sisältyy?	12
4.2	Tavoitteet kassatyöskentelyssä	14
4.3	Riskit ja ongelmat kassatyöskentelyssä	16
5	ASIAKASPALVELUN LAATU	18
5.1	Palvelun käsitteitä	18
5.2	Palvelun laatu	21
6	KASSATYÖNTEKIJÄN OPPAAN LUOMINEN	23
6.1	Oppaan suunnittelu	23
6.2	Tiedonhankinta	24
6.3	Haastattelut	28
6.4	Tutkimustulosten tarkastelu	29
6.5	Oppaan kokoaminen	31
6.6	Oppaan ulkoasu	32
7	OPINNÄYTETYÖN LUOTETTAVUUDEN TARKASTELU	35
8	POHDINTA	38
9	LÄHDELUETTELO	40

1 JOHDANTO OPINNÄYTETYÖHÖN

Kassatyöskentely voi vaikuttaa ulkopuolisen silmissä yksinkertaiselta työltä, mutta tosiasiassa työ vaatii erityistä tarkkuutta ja huolellisuutta. Kassatyöntekijän kautta kulkee työpäivän aikana suuriakin summia rahaa erilaisten maksuvälineiden välityksellä. Näiden maksuvälineiden asianmukaisen käsittelyn, asiakkaan palvelun ja ongelmatilanteiden ratkaisun on oltava sujuvaa, jotta asiakkaan odotukset hyvästä palvelusta täyttyvät. Jotta asiakas voi lähteä liikkeestä luottavaisin mielin, on häntä palvelevan kassahenkilön oltava ammattitaitoinen ja osaava työssään.

Sain idean kassatyöntekijän oppaasta oman kokemuksen kautta: pääsin itse työskentelemään ABC Kortelaan työharjoittelun kautta ja sain pian huomata, että kassalta uupui yhtenäinen opas, josta olisin uutena työntekijänä helposti löytänyt vastauksia kysymyksiini. Keväällä 2012 tehtyjen suurten muutosten jälkeen kassaopas tuli entistään tarpeellisemmaksi, kun kassojen määrä ABC:llä lisääntyi – samaten kassatyöntekijöitä tarvittiin lisää. Asiasta keskusteltiin liikennemyymäläpäällikkö Maria Hyysalon kanssa, ja hän teki tilauksen uudesta kassaoppaasta uudistuneeseen ABC Kortelaan.

Tämä opinnäytetyö on tarkoitettu avuksi kaikille ABC Kortelan työntekijöille niin ravintolan, Hesburgerin kuin S-marketinkin puolella. Tavoitteena on, että kiireisessä liikennemyymäläympäristössä pystytään toimimaan tehokkaasti ja sujuvasti niin, että mahdollisissa ongelmatilanteissa apu löytyy nopeasti, helposti ja yhdestä paikasta, jonka kaikki työntekijät tulevat tuntemaan. Opas on avuksi myös uusille työntekijöille, sillä se toimii ikään kuin ”muistilistana” heille, sisältäen mm. jokaisen vuoron tehtävälisterat. On tärkeää, että opas on selkeä ja helposti luettavissa sekä ymmärrettävissä. Kassatyöntekijän oppaan on tarkoitus olla nimenomaan jokapäiväinen apuväline arkeen ja sitä tarkastellaan työntekijän näkökulmasta, unohtamatta kuitenkaan asiakkaan odotuksia hyvästä palvelukokemuksesta.

2 TAVOITTEET JA TUTKIMUSTEHTÄVÄ

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on luoda selkeä, helposti ymmärrettävä ja kätevästi saatavilla oleva kassatyöskentelijän opas. Tutkimustehtävä suoritetaan toiminnallisena opinnäytetyönä. Tavoitteena on työntekijöiden haastattelemisen ja kyselyiden avulla saada selville, mitä nykyiset ABC Kortelan työntekijät toivoisivat kassatyöntekijän oppaan sisältävän nyt, kun kassatyöskentely on jo tuttua, ja millaista opastusta kassatyöskentelyyn he olisivat kaivanneet töidensä alkuvaiheessa. Oppaan tavoite on nimenomaan selkeyttää ja tehostaa toimintaa niidenkin työntekijöiden osalta, joille kassatyöskentely ABC Kortelassa on hieman vieraampaa, esimerkiksi kesätyöläiset ja enimmäkseen keittiössä työskentelevät. Tämä selvitys tehdään osittain sähköpostin välityksellä, suuremmaksi osaksi kuitenkin haastattelemalla työntekijöitä kasvotusten.

Oppaan kokoamisessa ja opinnäytetyön raportissa kiinnitetään huomiota asiakaspalveluun ja myyntityöhön, jotka ovat tämän opinnäytetyön kantavia teemoja. Asiakaspalvelutyössä on erityisen oleellista se, että palvelutilanne onnistuu sekä asiakkaan, että palvelevan henkilön osalta. Onnistunut ja tehokas asiakaspalvelu on liikenneasemalle elintärkeää, sillä hyvän palvelun avulla pidetään kiinni vakioasiakkaista ja jopa saavutetaan uusia asiakaskuntia. Aina asiakas ei huomaa sitä, että esimerkiksi kiireen keskellä kassalle on saatettu pyytää lisäapua esim. keittiön puolelta. Nämä keittiötyöntekijät saattavat olla kokemattomampia kassatyöskentelyn suhteen, ja heillä saattaa kestää kauemmin esim. oikean tuotteen löytäminen kassajärjestelmästä. Näissä tilanteissa asiakasta ei erityisemmin kiinnosta, mikä työntekijän ominta alaa on – hän haluaa hyvää palvelua, luotettavuutta ja tehokkuutta. Tutkimustehtäväni tavoitteena on löytää sopivat ratkaisut, joilla oppaasta saadaan mahdollisimman paljon irti niin, että se hyödyttää sekä kassatyöntekijää, että hänen kauttaan asiakasta. Kassatyöntekijän opas on käyttövalmis syksyllä 2013, ja sitä kootaan kesän 2013 aikana.

2.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on opastaa, ohjeistaa tai järjestää käytännön toimintaa ammatillisella alueella. Siinä yhdistetään toiminnallisuus eli ammatillinen taito, teoreettisuus eli ammatillinen tieto, tutkimuksellisuus eli käyttäjätutkimus sekä raportointi eli ammatillinen viestintätaito. Toiminnallinen opinnäytetyö voi olla esimerkiksi turvallisuusohjeistus, perehdytysopas tai ympäristöohjelma. Myös tapahtumanjärjestäminen, esimerkiksi messuosaston toteuttaminen, konferenssin järjestäminen tai näyttelyn pitäminen ovat esimerkkejä toiminnallisesta opinnäytetyöstä. Toteutustavat voivat vaihdella: toteutus saattaa olla esim. kirja, lehtinen, CD-levy, netisivut tai vaikkapa tapahtuman tai näyttelyn järjestäminen johonkin määriteltyyn tilaan. (Vilka, Airaksinen 2003, 9.)

Käytännön opinnäytetyössäni laadullista tutkimusmenetelmää, sillä tutkimustehtäväni luonteeseen sopii paremmin ihmisten mielipiteiden, toiveiden ja kokemusten kuvailu kuin määrällisessä tutkimuksessa käytettävä numeraalinen tieto. Toiminnallisen opinnäytetyön aineistoa kerättyäessä tärkeää ei ole aineiston määrä, vaan laatu. Oleellista on se, että kerätyn aineiston pohjalta tehdään johtopäätöksiä, jotka voidaan perustella hyvin. (SoFian www-sivut 2010.)

Tämä opinnäytetyö suoritetaan toiminnallisena työnä, johon sisältyy kaksi osaa: kasvatustyöntekijän opas ABC Kortelalle sekä opinnäytetyöraportti.

2.2 Laadullinen tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyön yksi tärkeimmistä kriteereistä on, että se on tehty tieteellisesti – asioita ei siis keksitä omasta päästä, eikä johtopäätöksissä tukeuduta omiin mielipiteisiin tai ajatustapoihin. Tieteentekoprosessissa on käytettävissä kaksi selkeästi toisistaan eroavaa tieteellistä tutkimusmenetelmää: Kvalitatiivinen eli laadullinen ja kvantitatiivinen eli määrällinen. Nämä menetelmät ovat tekniikoita, joilla kerätään, analysoidaan ja tulkitaan aineistoa, ja jonka tuloksena on olemassa olevan teorian hyväksyminen, hylkääminen tai uuden teorian luominen. Tämä taas ilmenee tutkimusrapor-

tista, johon on huolellisesti dokumentoitu kaikki työn vaiheet ja ratkaisut. (Kananen 2008, 16.)

Siinä missä kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimusmenetelmä toimii tilanteissa, joissa muuttujia mitataan, määritellään tai lasketaan riippuvuussuhteita ja joissa käytetään hyödyksi erilaisia mitattuja tutkimuksia ja taulukoita, Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä toimii silloin, kun pyritään tekemään löydöksiä ilman tilastollisia menetelmiä tai muita määrällisiä keinoja. Näistä laadullinen tutkimus sopii tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi huomattavasti määrällistä paremmin, sillä tutkimastani aiheesta ei ole olemassa – ja siitä olisi hyvin vaikeaa tehdä – tilastoja tai muita määrällisen tutkimuksen aineistoja. Kananen kertoo laadullisesta tutkimuksesta seuraavaa: ”Laadullinen tutkimus käyttää sanoja ja lauseita, kun taas määrällinen tutkimus perustuu lukuihin. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei pyritä määrällisen tutkimuksen mukaisiin yleistyksiin. Tarkoituksena on ilmiön kuvaaminen, ymmärtäminen ja mielekkään tulkinnan antaminen.” Laadullisen tutkimuksen säännöistä Kananen kertoo näin: ”Kvalitatiivisen tutkimuksen toteuttamiseksi ei ole kvantitatiivisen tutkimuksen kaltaista tarkkaa viitekehystä. Laadullisen aineiston analyysi on syklinen prosessi, josta puuttuvat kvantitatiivisen tutkimuksen tiukat säännöt.” (Kananen 2008, 24.)

Laadullinen tutkimusmenetelmä sopii tämän opinnäytetyön menetelmäksi juuri siksi, että tarkoituksena on saada selville jotain uutta kyselemällä ihmisten mielipiteitä – tässä tapauksessa halutaan saada selville, mitä ominaisuuksia hyvältä kassaoppaalta vaaditaan. Kananen tarkentaa laadullisen tutkimusmenetelmän käsitettä seuraavasti: ”Laadullinen tutkimus tutkii yksittäistä tapausta, kun taas määrällinen tapausten joukkoa. Laadullinen tutkimus antaa uuden tavan ymmärtää ilmiöitä. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään saamaan yhdestä havaintoyksiköstä irti mahdollisimman paljon eli tapausta käsitellään perusteellisesti syvyysuunnassa.” (Kananen 2008, 25.)

Koska laadullisessa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita merkityksistä ja siitä, kuinka ihmiset kokevat ja näkevät reaalia maailman, on tämä tutkimuskeino paras tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi.

3 ABC - KETJU

3.1 S – ryhmä

ABC-liikennemyymäläketju on osa S-ryhmää. S-ryhmä on merkittävä suomalainen, osuustoiminnallinen kaupanalan yritysryhmä, jonka alaisuudessa työskenteli vuonna 2011 yli 42 000 palvelualan työntekijää. Se muodostuu Suomen Osuuskauppojen Keskuskunnasta (SOK) ja sen tytäryhtiöistä sekä 20 alueosuuskaupasta ja kahdeksasta paikallisosuuskaupasta. SOK:n omistavat osuuskaupat, jotka puolestaan ovat jäsenten eli asiakasomistajien omistuksessa. Asiakasomistajat ovat S-ryhmän palveluja käyttäviä, asiakasomistajajärjestelmään kuuluvien osuuskauppojen henkilöjäseniä. Jotta asiakasomistajat voivat täysimääräisesti hyödyntää asiakasomistajuuden etuja, heidän kannattaa olla asiakasomistajana oman asuinalueensa osuuskaupassa. (S-ryhmän www-sivut 2013.)

S-ryhmän liiketoiminnan tarkoituksena on tuottaa palveluja ja etuja asiakasomistajille. S-ryhmän päämääränä on tarjota asiakasomistajilleen ympäri Suomen laaja toimipaikkaverkosto ja monipuolisia palveluita. Lähtökohtina toiminnassa ovat asiakkaan tarpeet erilaisille palveluille sekä arjen helpottaminen. (S-ryhmän www-sivut 2013.)

S-ryhmän liiketoiminta-alueet ovat marketkauppa, liikennemyymälä- ja polttonestekauppa, tavaratalo- ja erikoisliikekauppa, matkailu- ja ravitsemiskauppa, auto- ja autotarvikekauppa sekä maatalouskauppa. Liiketoiminta on organisoitu valtakunnallisiin ketjuihin. S-ryhmän valtakunnalliset ketjubrändit ovat marketkaupassa Prisma, S-market, Sale ja Alepa sekä tavaratalo- ja erikoisliikekaupassa Sokos ja Emotion. Näiden lisäksi S-ryhmään kuuluu myös useita muita ketjubrändejä ja kaksi valtakunnallista hotelliketjua, Sokos Hotels ja Radisson Blu Hotels. (S-ryhmän www-sivut 2013.)

Liikennemyymälä- ja polttonestekaupassa ABC-ketjuun kuuluu yli sata liikennemyymälää. Ravintolapuolella S-ryhmän tarjonta ulottuu tunnetuista ketjubrändeistä yksilöllisiin ravintoloihin ympäri Suomen. Ketju on kasvanut ripeästi viime vuosina. Kotimarkkinoiden lisäksi S-ryhmällä on kansainvälistä liiketoimintaa Venäjällä

ja Baltian maissa, jossa harjoitetaan marketkauppaa sekä matkailu- ja ravitsemiskauppaa. S-ryhmällä oli vuoden 2010 lopussa 1 636 toimipaikkaa, joista 1 614 oli Suomessa, 13 Baltiassa ja 9 Venäjällä. (S-ryhmän www-sivut 2013.)

Kuten monet muutkin yritykset, myös S-ryhmä tarjoaa asiakkailleen kanta- ja avainasiakasetuja. Asiakasomistajilla on käytettävissään S-etukortti, joka tarjoaa käyttäjälleen rahaetuja, kuten esimerkiksi ostohyvitystä, alennuksia sekä kaksinkertaista bonusta ostoksista. S-ryhmän eduista juuri Bonus on rahana maksettavista eduista merkittävin. Bonuksen määrä riippuu ostosten määrästä, ja se kasvaa prosenttiportaikossa sitä mukaa, mitä enemmän ostoja kuukaudessa kertyy. Bonusta saa kaikista S-ryhmän toimipaikoista, edellyttäen S-etukortin näyttämistä ostotapahtuman yhteydessä. Bonus maksetaan aina oman osuuskaupan bonustaulukon mukaisesti asiakasomistajan S-tilille riippumatta siitä, missä päin Suomea palveluja on käyttänyt. Tutkimusten mukaan S-Etukortti on suomen arvostetuin palvelubrändi. (S-ryhmän www-sivut 2013.)

3.2 ABC - liikennemyymälä

Ensimmäinen ABC-liikennemyymälä avattiin Uttiin joulukuussa 1998. Nyt S-ryhmän liikennemyymälä- ja polttonestekauppaa hoitaa 108 ABC-liikennemyymälän, 295 ABC-automaattiaseman ja 16 ABC-Delin muodostama verkosto (v. 2012) ja verkosto jatkaa yhä voimakasta kasvuaan. ABC-Deli toimii vain pääkaupunkiseudulla ja Porvoossa. Kaikkien ABC-toimipaikkojen liiketoimintaa hoitavat S-ryhmän alueosuuskaupat. (S-ryhmän www-sivut 2013.)

ABC-ketjun kilpailustrategia perustuu oheistoimintoihin, kuten esimerkiksi kauppa-, ravintola- ja veikkauspalveluihin. Autopalvelut on jätetty vähemmälle huomiolle. Monet ABC-ketjun asemat eivät tarjoa esimerkiksi autonpesua eikä asemilla ole juurikaan korjauspalveluita. ABC-liikennemyymälät pyrkivät tarjoamaan asiakkailleen monipuolista palvelua niin, että asiakas voi hoitaa yhdellä käynnillä monta asiaa. Liikennemyymälöistä löytyy joko kaupan oma ABC market, tai S-market. Monissa yksiköissä tarjolla on myös Veikkauspalveluita ja/tai lipunmyyntipalvelua. Liiken-

nemyymälöissä on aina saatavilla ruokaa – Lounasaikana noutopöydästä ja muulloin listalta. Joidenkin ABC-liikennemyymälöiden yhteyteen on rakennettu muita ravintoloita, kuten esim. Hesburger tai Presso. Nämä ravintolat toimivat yhteistyössä liikenneaseman kanssa, ja niistä saa myös S-bonusta.

Helmikuussa 2012 ketjuun kuului 109 liikennemyymälää ja 16 ABC-Deliä sekä 220 miehittämätöntä polttonesteen jakeluasemaa, pääasiassa S-ryhmän S-market ja Prisma-myymlöiden yhteydessä. (S-ryhmän www-sivut 2013.)

3.3 ABC Kortela

ABC Kortela kuuluu Osuuskauppa Keulaan, joka toimii Satakunnan maakunnassa. Osuuskauppa Keulan omistavat yli 24 500 sen toimialueella asuvaa henkilöä. Keulan toiminta-ajatuksena on tuottaa etuja ja palveluja asiakasomistajilleen. Liiketoiminnan tuotto jää omalle toimialueelle asiakasomistajien hyväksi. Osuuskauppa Keula kehittää jatkuvasti palvelutarjontaansa ja palvelujaan asiakasomistajiensa parhaaksi omalla toimialueellaan Eurassa, Eurajoella, Laitilassa, Pyhärannassa, Raumalla ja Säkylässä. ABC Kortelan lisäksi Osuuskauppa Keulassa on kaksi muuta ABC-liikennemyymälää, ABC Laitila sekä ABC Talliketo. Muita Keulan toimipaikkoja ovat Prisma, Sokos, S-marketit, Salet, Kirjakauppa, HiusPrisma, Amarillo, Corner, Pressot, Hesburgerit sekä Agrimarketit. (ABC – asemien www-sivut 2013.)

ABC Kortela kävi läpi laajan uudistuksen keväällä 2012, kun ravintolan tilat uusittiin täysin ja tiloihin rakennettiin Hesburger sekä S-market. Samalla entinen avokeittiö muutettiin suljetuksi, mikä toi muutoksia käytännön toimintaan keittiössä ja kassalla. Ravintolan asiakaspaikkojen määrä on 200, minkä lisäksi terassille mahtuu 45 asiakasta. ABC Kortelassa on joka päivä tarjolla noutopöytä, arkisin klo 11–16 ja viikonloppuisin klo 11–18. Ravintolan À la Carte-lista on monipuolinen, sisältäen tuttuja annoksia, mutta myös ”makuja maailmalta”. ABC Burger poistui Hesburgerin tulon jälkeen.

Kortelassa on myös 20 hengen kokoustila, johon mahdollista saada tietokone ja projektori. Kokoustilan vieressä on ryhmäruokailutila sisäterassilla 25 hengelle. Tilausajokuljettajille sekä raskaan liikenteen kuljettajille on ravintolan yläkerrassa omat tilat, joista löytyy sauna, suihku sekä oleskelutila televisiolla. Niin ravintola, ABC-market kuin Hesburgerkin ovat auki 24 tuntia vuorokaudessa, vuoden jokaisena päivänä. S-marketilla on normaalit kaupan aukioloajat – arkisin klo 7-21, lauantaisin klo 7-18. (ABC – asemien www-sivut 2013.)

Autoilijan palveluina ABC Kortelassa myydään ABC-polttonesteitä. Mittarikentällä on kaksi automaattimittaria ja neljä bensamittaria, joissa tankkauksen maksaminen tapahtuu sisällä myymälässä. Automaattimittarit ovat käytössä myös yöaikaan klo 22–06, jolloin muut mittarit ovat suljettuina. (ABC – asemien www-sivut 2013.)

Bussien parkkipaikkoja ABC:ltä löytyy 7 kpl, henkilöautojen parkkipaikkoja 100 kpl ja yhdistelmäajoneuvojen parkkipaikkoja 11 kpl. Asuntovaunuille ja busseille on tarjolla septitankin tyhjennyspaikka. Muita palveluita ovat Veikkauksen Online, RAY:n peliautomaatit, ilmainen WLAN-yhteys, asiakasomistajapiste, paikkakunnan infopiste ja infotaulu, Ajan jäljet Rauman seudulla – infotaulu sekä Itellan kirjelaatikko. (ABC – asemien www-sivut 2013.)

4 KASSATYÖSKENTELY

4.1 Kassatyöskentely – Mitä se on ja mitä siihen sisältyy?

ABC-liikennemyymälän kassatyöntekijän toimenkuvaan kuuluu useita eri tehtäviä. Työ sisältää asiakkaan palvelemista eri tavoin – tuotteen myymistä, ohjeiden ja opastuksen tarjoamista, kysymyksiin vastaamista tai pulmien selvittämistä. ABC Kortelassa kassatyöntekijän vastuulla on myös linjastosta huolehtiminen, kassanäkymän pitäminen siistinä, hyllyjen ja vitriinien täyttäminen, arpojen ja tupakkatuotehyllyjen täyttäminen, lounasvuorolaisen auttaminen jne. Näiden fyysisten tehtävien lisäksi kassatyöntekijän työhön kuuluu erilaisten kirjanpitojen tekeminen: esimerkiksi omavalvontaan kuuluvien asioiden, kuten tuotteiden päiväysten, alkoholi- ja tupakkatuot-

teiden myynnin ja pelikoneiden käytön tarkkailu on pääosin kassatyöntekijän vastuulla.

Omavalvontaa toteutetaan jokaisessa päivittäistavarakaupan toimipaikassa. S-marketin ja ABC:n oman pikkukaupan omavalvonta on ensisijaisesti olosuhdevalvontaa. Esimerkiksi lämpötilavalvonnan osalta tämä merkitsee sitä, että kaikkien säilytystilojen lämpötiloja seurataan säännöllisesti omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Lisäksi tuotteiden laatua seurataan aistinvaraisesti myyntipäivän aikana ja mikäli tuotteen laatu on jostain syystä heikentynyt, tuote poistetaan myynnistä tai käytöstä. Kuten monet muutkin ravintolat, suurkeittiöt ja ruokakaupat, myös ABC Kortela on mukana uudessa elintarviketietojen tarkastustietojen julkistamisjärjestelmässä, Oivassa. Oivan omilla nettisivuilla kerrotaan järjestelmästä seuraavaa: ”Oiva on elintarvikevalvonnan tarkastustietojen julkistamisjärjestelmä, jota koordinoi Elintarviketurvallisuusvirasto Evira. Kuntien elintarvikevalvojat tekevät tarkastuksia nykyisen valvontasuunnitelman mukaisesti. Raportteja julkistetaan sitä mukaa, kun kuntien elintarvikevalvojat tekevät tarkastuksia. Oivassa arvioidaan hymynaamoin yrityksen elintarviketurvallisuutta, kuten elintarvikehygieniaa ja tuoteturvallisuutta. Parhaimman hymyn saamiseen edellytetään lain noudattamista.” (Eviran [www-sivut](#) 2013.)

Oiva yhtenäistää tarkastuskäytäntöjä, koska elintarvikevalvojat ympäri Suomen tekevät tarkastuksia samojen Oiva-arviointiohjeiden perusteella. Tarkastuksista tulee kohdennetumpia sekä nopeampia ja riskiperusteinen tarkastaminen korostuu. Tarkastukset tehdään myös pääsääntöisesti ennalta ilmoittamatta.

Valvontatietojen julkaisemisella pyritään lisäämään valvonnan läpinäkyvyyttä sekä tuomaan elintarvikevalvonnan tarkastustulokset kuluttajan käyttöön. Oiva laajenee vaiheittain kaikkiin elintarvikealan yrityksiin vuoteen 2015 mennessä. Toukokuussa 2013 alkaneessa ensimmäisessä vaiheessa mukana ovat elintarvikemyymälöistä kaikenkokoiset ruokakaupat ja kioskit. Tarjoilupaiakoista mukana ovat ravintolat, kahvilat, grillit, pikaruokapaikat, pubit, ruokalait ja suurkeittiöt.” (Eviran [www-sivut](#) 2013.)

Oivan myötä myös ABC Kortelan toimintatavat tulevat osiltaan muuttumaan, sillä esimerkiksi hygieniaan, turvallisuuteen ja siisteyteen kiinnitetään jatkossa erityistä huomiota. Näistä seikoista huolehtiminen ja Oiva-kriteerien täyttäminen kuuluvat

jokaiselle liikennemyymälän työntekijälle, sekä kaupan ja ravintolan kassalla että keittiössä.

Myyntityössä on tärkeää, että kassatyöntekijä tuntee työhön vaikuttavat lait ja asetukset. Näiden lisäksi hänen on huomioitava kaupan alan suositukset sekä liikennemyymälän omat periaatteet. Kassatyöntekijän tulee harjoittaa tuotteiden ikäraja-valvontaa, noudattaa tuotteiden myyntirajoituksia sekä ottaa huomioon kuluttajan oikeudet. Kassatyöntekijän tulee ottaa työssään huomioon todella monia lakeja - Liikennemyymälätyöntekijä myy tupakkatuotteita, alkoholia, arpoja yms. lähes päivittäin, ja omavalvonnassa on oltava tarkkana. Ikäraja-valvonnassa kassatyöntekijän tulee varmistaa asiakkaan henkilöllisyystodistuksesta, että hän on tarpeeksi vanha ostakseen ennalta määriteltyjä tuotteita kuten esimerkiksi alkoholipitoisia juomia, tupakkatuotteita tai rahapelejä. Myymiset ja myymättä jättämiset tulee muistaa merkata omavalvontaan. Jos omavalvonnan harjoittamista laiminlyödään, voi siitä aiheutua vakavia seuraamuksia. Esimerkiksi rahapelikoneiden käytön valvomatta jättäminen saattaa aiheuttaa sen, että pelikoneet otetaan liikennemyymälältä kokonaan pois, mikä saattaa jopa vähentää asiakaskuntaa.

Kassatyöntekijän tulee lain velvoitteiden lisäksi noudattaa suosituksia sekä ABC-ketjun omia periaatteita, jotka täydentävät säädöksiä. Asiakas voi maksaa ostoksensa kaupan hyväksymillä maksuvälineillä, joita ovat muun muassa käteinen raha, erilaiset maksukortit sekä ABC-ketjun omat – tai koko S-ketjun lahjakortit. Keskeistä työssä on myös kuluttajansuoja, jonka avulla turvataan kuluttajan asemaa kuluttajan ja palveluntarjoajan välillä. Kassatyöntekijän tulee tietää kuluttajan oikeudet sekä oikeat tavat toimia esimerkiksi tilanteessa, jossa liikennemyymälästä ostettu tuote on osoittautunut virheelliseksi. (Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38.)

4.2 Tavoitteet kassatyöskentelyssä

Kassatyöntekijän – erityisesti ABC-liikennemyymälän kassatyöntekijän tulee huomioida työssään useita eri seikkoja, kuten yllä on mainittu. Tämän vuoksi on tärkeää, että työntekijällä on mahdollisuus saada apua erilaisissa pulmatilanteissa. Kaikkeaa ei

voi muistaa tai huomioida, minkä vuoksi avun on oltava lähellä. Kassatyöntekijän oppaan tavoitteena on toimia hätäapuna ongelmatilanteissa ja samalla perusoppaana uusille työntekijöille, joille kaikki kassatyöskentelyn osa-alueet eivät ole vielä tuttuja. Opas sisältää ohjeita linjaston hoitamiseen, viikkosiivousten tekemiseen, erilaisten maksutapojen kirjaamiseen (esim. lahjakortit, lounassetelit, lounaspassit jne.), kuitin peruuttamiseen, valitusten käsittelyyn yms.

ABC Kortelan periaatteisiin kuuluu, että jokaisen työntekijän on oltava valmis tekemään lähes kaikkia liikennemyymälän töitä. Kirjassa ”Onnistu asiakaspalvelussa” Henrietta Aarnikoivu pohtii henkilöstön asiakaspalvelutaitoja seuraavasti: ”Uudessa ajassa menestyäkseen työntekijän tulisi ymmärtää olevansa asiakaspalvelija nimikkeestään riippumatta. Toki työn painopisteet vaihtelevat asiakkaalle arvontuottamisprosessissa. Asiakaspalvelijan, joka työskentelee asiakasrajapinnassa, työ on erilaista kuin asiakaspalvelijan, joka kehittää tuotteita. He toki palvelevat kumpikin asiakkaita ja heidän työnsä tavoite on sama – tyytyväinen asiakas ja kumppani, joka ostaa toistekin.” Aarnikoivu jatkaa perusteluja henkilökunnan asiakaspalvelutaidoista: ”Uuden ajan työntekijästä, jota jatkossa puhuttelen asiakaspalvelijaksi, voidaan luetella kaikki tyypilliset positiivisuutta ilmentävät ilmaisut: asiakassuuntautunut, kehityshakuinen, myönteinen asennoituminen itseensä, työhönsä ja ympäristöönsä, hyvä itsetunto, vahva ammattitaito ja asiantuntemus, kyky käsitellä erilaisia ihmisiä ja yhteistyökyky.” (Aarnikoivu 2005, 58.) Mielestäni nämä Aarnikoivun mainitsemat seikat ovat erittäin tärkeitä ottaa huomioon kaikille työntekijöille tarkoitettua opasta suunniteltaessa, ja tavoitteena onkin yhdistää näitä oppeja niin, että mainitut asiat toteutuvat oppaan ansiosta.

Kassatyöskentely kuuluu olennaisena osana liikennemyymälän työtehtäviin, ja jokaisen työntekijän tulisi hallita vähintään kassatyöskentelyn perusteet kassajärjestelmän käytöstä aina asiakkaan onnistuneeseen palveluun niin, että palvelu on sujuvaa ja asiakas on palvelukokemukseen tyytyväinen. Kassatyöntekijän oppaalla pyritään siis parantamaan sekä palvelun laatua, että toiminnallista laatua. Yrityssuomen nettisivuilla mainitaan, että palvelun laatuun vaikuttavat mm. ystävällisyys, palveluhalukkuus, luotettavuus, uskottavuus, saavutettavuus ja viestintäkyky. Toiminnallinen laatu taas tarkoittaa liikennemyymälän toimintaan liittyvää laatua eli taloudellisuutta

tuotteiden laadun aikaansaamisessa – turhan työn välttämistä. (Yrityssuomen www-sivut 2013.)

Palvelutilanteessa tulee vastaan monia erilaisia tilanteita ja asiakkailla saattaa olla hyvin erilaisia syitä hakea palvelua. Asiakas voi esimerkiksi tarvita lisätietoa tuotteesta ostopäätöksen tekemistä varten tai opastusta ostamansa tuotteen käytöstä, hän saattaa tarvita tuotteeseensa lisävarusteita tai haluta huollattaa tuotteen. Asiakas saattaa myös olla tyytymätön tuotteeseen tai palveluun ja haluta saada hyvitystä tai antaa palautetta. Tällaiset erilaiset palvelutilanteet tulisi huomioida palvelua suunniteltaessa ja pyrkiä tarjoamaan ratkaisumalli eri tilanteisiin ja eri asiakasryhmille.

4.3 Riskit ja ongelmat kassatyöskentelyssä

Koska kassatyöskentelyyn ABC:llä kuuluu sekä fyysisiä että psyykkisiä ominaisuuksia, sisältyy työhön myös riskejä ja ongelmia molemmista puolesta. Töitä tehdään viikon jokaisena päivänä ympäri vuorokauden, joten erilaisia vaaratilanteita ei voi aina välttää. Kassatyöskentelyssä saattaa tulla vastaan esim. häiritsevästi käyttäytyviä asiakkaita, psyykkisesti vaikeita ja rasittavia tilanteita asiakkaiden kanssa, fyysisiä vaaratilanteita esim. terävien, kuumien tai liukkaiden esineiden ja pintojen ansiosta, jne. Osa riskeistä on ehkäistävissä hyvillä opasteilla, ohjeilla ja perehdytyksellä, osaan vaaditaan konkreettisia fyysisiä keinoja kuten riittävä työskentelytila, oikeat työvälineet ja pukeutuminen sekä suojavarusteet.

Työsuojeluhallinnon nettisivuilla on otettu esiin yötyön ja yksintyöskentelyn riskejä. Myös ABC Kortelan työntekijöillä on työvuoroja, joissa työskennellään kassalla yksin niin, että työtoveri on muissa tiloissa tai muuten kykenemätön seuraamaan tilannetta tai auttamaan tarvittaessa. Työsuojeluhallinnon sivuilla tätä kutsutaan psyykkiseksi yksintyöskentelyksi: ”Psyykkisestä yksintyöskentelystä on kyse silloin, kun työntekijä työskentelee muiden joukossa, mutta työpaikan olosuhteet ovat sellaiset, että vaarallisessa tilanteessa muista työpaikan työntekijöistä ei ole apua. Psyykkisestä yksintyöskentelystä on kyse myös silloin, kun henkilö jää ilman työyhteisönsä henkistä tai ammatillista tukea, vaikka hänen työtehtävänsä sitä ainakin ajoittain edellyt-

täisivätkin. Esimerkiksi asiakkaat tai potilaat eivät korvaa näissä tilanteissa työtovereita.” (Työsuojeluhallinnon [www-sivut](http://www.sivut) 2013.) Tällaisia riskitilanteita saattaa esiintyä mm. asiakaspalvelu- ja myyntityössä.

Hyvät turvallisuusohjeet ja riittävä perehdytys niihin auttavat toimimaan näissä tilanteissa oikein ja jopa ehkäisemään tällaisia häiriötilanteita. Kassatyöntekijän oppaaseen sisällytetään turvallisuusohjeet sekä yleiset hätänumerot ja muut tärkeät puhelinnumerot.

Toisenlaisia riskitilanteita kassatyöskentelyssä aiheuttaa rahaliikenne. Työntekijä käsittelee työvuoronsa aikana useita eri maksuvälineitä, ja raha vaihtaa omistajaa monin eri tavoin. Kassatyöskentelyssä on oltava erittäin huolellinen, sillä rahamäärältään täsmäävien kassojen lisäksi on kiinnitettävä huomiota asiakkaan kuluttajansuojaan ja turvallisuuteen. Eri maksuvälineitä - kuten pankkikorttia, seteleitä ja kolikoita, lahja- ja etukortteja, lounasseteleitä, laskutusta jne. - on osattava käsitellä oikein. Jokainen maksutapahtuma kirjataan kassakoneeseen, ja eri maksutavoilla on eri kirjaamistavat. Jos kassatyöntekijä ei hallitse näitä tapoja, saattaa esimerkiksi kassaan rekisteröityä joko liikaa tai liian vähän rahaa, asiakkaalle voi jäädä ostotapahtumasta epävarma olo tai asiakkaan turvallisuus saattaa olla uhattuna.

Kassatyöntekijällä on hyvä olla käsissään riittävä opastus eri maksutapahtumien oikeaan toimittamiseen, sekä ohjeistus siitä, miten väärin toimitettu tapahtuma perutaan oikeaoppisesti.

Ylikoski tähdentää kirjassaan ”Unohtuiko asiakas?”, että palvelutilanne sisältää asiakkaan näkökulmasta monia riskitilanteita. Jokainen palvelutilanne on erilainen ja yksilöllinen, ja eri vuorokaudenaikoina ovat palveluvuorossa eri henkilöt. Asiakas ei voi tietää, millaista palvelua hän tulee milloinkin saamaan ja miten palvelevan henkilön toiminta vaikuttaa asiakkaan saamaan palveluun (Ylikoski 1999, 84).

5 ASIAKASPALVELUN LAATU

5.1 Palvelun käsitteitä

Ennen kaikkea kassatyöskentely on asiakkaan palvelemista. Palvelu voidaan Ylikosken mukaan määritellä seuraavasti: ”Palvelu on teko, toiminta tai suoritus, jossa asiakkaalle tarjotaan jotain aineetonta, joka tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti ja joka tuottaa asiakkaalle lisäarvoa; ajansäästöä, helppoutta, mukavuutta, viihdettä tai terveyttä.” (Ylikoski 1999, 20.) Palvelun ja tavaran tai tuotteen välillä on merkittäviä eroja, joista tärkeimmät on lueteltu Lahtisen ja Isoviidan kirjassa näin: Palvelua ei voi havaita, tuntea tai koskea, sillä se on aina aineetonta. Tämän takia palvelua ei voida myöskään varastoida, sillä palvelu kuluu sitä mukaa kun sitä ”käytetään”. Palvelun laatu voi vaihdella huomattavasti, sillä jokainen asiakas saa yksilöllistä palvelua. Asiakas voi kuitenkin itse vaikuttaa palvelutapahtuman kulkuun, sillä palvelun tuottajan ja asiakkaan välillä on usein välitön kontakti. Viimeisenä eroavaisuutena palvelun ja tuotteen välillä mainitaan se, että palveluja ei voi jälleenmyydä, vaan ostaessaan palvelun asiakas saa vain sen käyttöoikeuden (Lahtinen 1998, 52).

Palvelun käsitettä on tutkittu myös kirjassa *Palvelujen johtaminen ja markkinointi*. Siinä Christian Grönroos mainitsee palveluiden tärkeimmän piirteen olevan sen prosessiluontoisuus. Palvelut ovat toiminnoista koostuvia prosesseja, joissa tarvitaan monenlaisia resursseja vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa niin, että asiakkaan ongelmaan löydetään ratkaisu. Palvelun aineettomuudesta Grönroos mainitsee sen, että vaikka esimerkiksi ravintolapalveluissa on myös hyvin konkreettisia osia, kuten ruoka ja ravintolaympäristö, koetaan palvelu yleensä subjektiivisesti. Asiakkaat kuvailevat usein palveluja sanoilla ”kokemus”, ”luottamus”, ”tunne” ja ”turvallisuus”. Asiakkaan onkin usein vaikea arvioida palvelua sen abstraktiuden takia.

Christian Grönroos havainnollistaa palvelun ja fyysisen tuotteen eroja seuraavalla taulukolla (Taulukko 1):

Fyysiset tavarat	Palvelut
Konkreettisia	Aineettomia
Homogeenisia	Heterogeenisia
Tuotanto ja jakelu erillään kulu- tuksesta	Tuotanto, jakelu ja kulutus ovat samanaikaisia prosesseja
Asia	Toiminto tai prosessi
Ydinarvo tuotetaan tehtaassa	Ydinarvo tuotetaan ostajan ja myyjän välisessä vuorovaikutuk- sessa
Asiakkaat eivät osallistu tuotanto- prosessiin	Asiakkaat osallistuvat tuotantoon
Voidaan varastoida	Ei voi varastoida
Omistajuus siirtyy	Omistajuus ei siirry

Taulukko 1. Palvelujen ja fyysisten tavaroiden väliset erot (Grönroos 2000, 81)

Liikennemyymälätyöskentelyssä ja ennen kaikkea kassatyöskentelyssä voidaan palvelu tarkoittaa nimenomaan asiakaspalveluksi. Jukka Lahtinen ja Anssi Isoviita määrittelevät asiakaspalvelun kirjassaan Asiakaspalvelu ja markkinointi seuraavasti: ”Asiakaspalvelulla tarkoitetaan lähinnä henkilökohtaista palvelua. Hyvään palveluun sisältyvät myös myyntityö, mainonta, myynninedistäminen ja suhdetoiminta.” Asiakaspalvelun määritelmä kiteytetään mainitsemalla, että asiakaspalvelua on kaikki asiakkaiden hyväksi tehty työ. Tärkeää on myös ymmärtää, että toiminnan tulos syntyy nimenomaan siitä, että asiakaspalvelijan ja asiakkaan välinen vuorovaikutus – esimerkiksi myyntitapahtuma – onnistuu hyvin (Lahtinen 1998, 51). Seija Bergström ja Arja Leppänen puolestaan lähestyvät asiakaspalvelun käsitettä siitä näkökulmasta, että kilpailijoita parempi asiakaspalvelu on tapa erottua markkinoilla ja tuottaa asiakkaalle lisäarvoa. Aloilla, joissa tuotteet ovat keskenään hyvin samankaltaisia, hyvän asiakaspalvelun merkitys korostuu entisestään (Bergström 2009, 180). Koska asiakaspalvelu on toimintaa, jonka tarkoituksena on auttaa asiakasta, on tärkeää että palveluresurssit ovat kunnossa. Tämä tarkoittaa esimerkiksi asiakaspalveluhenkilöstöön

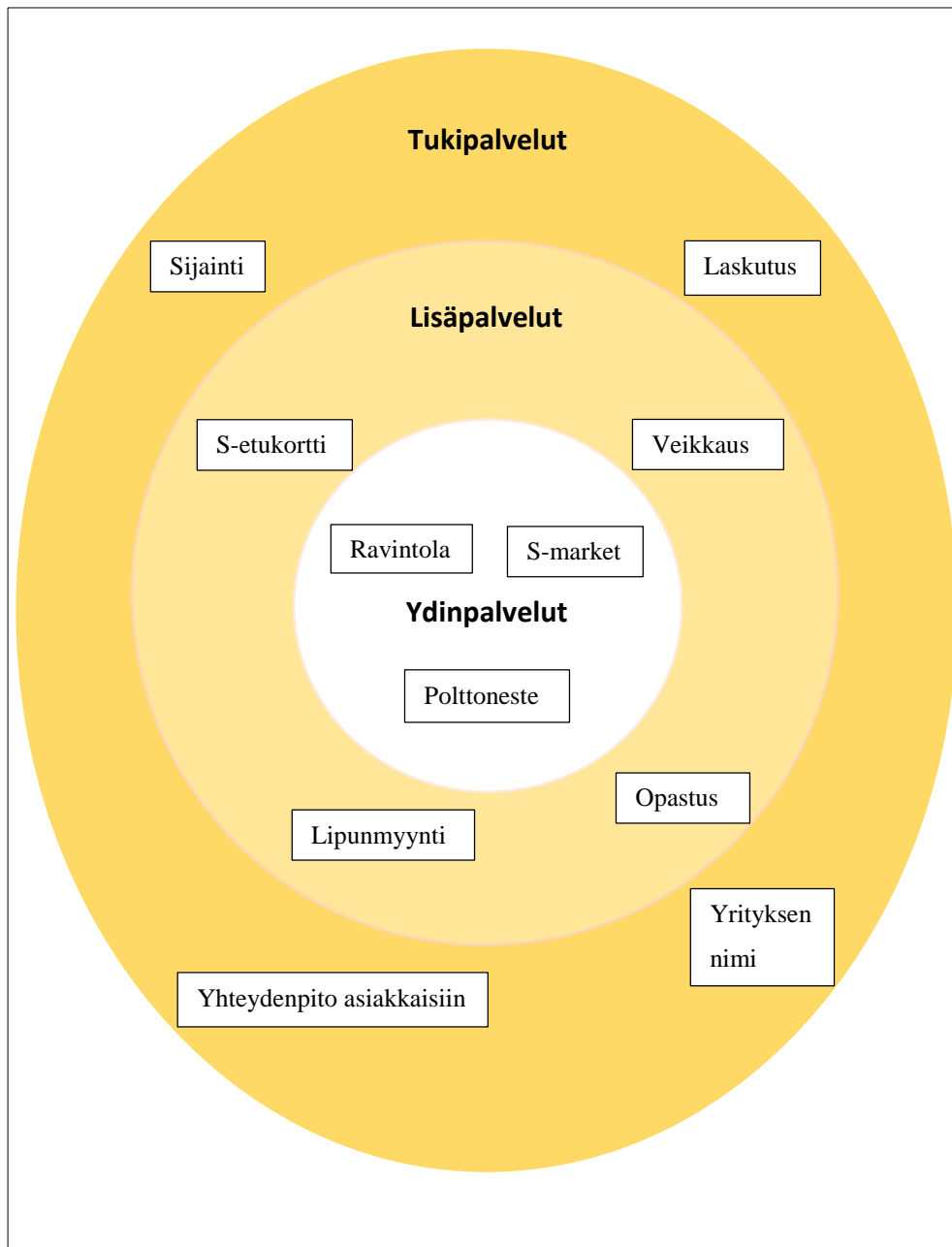
liittyviä asioita: Onko heitä tarpeeksi ja onko henkilöstön palvelu laadukasta? Bergström mainitsee, että asiakaspalveluhenkilöstön määrä ja laatu vaikuttavat merkittävästi palvelun saavutettavuuteen ja sujuvuuteen. Heidän tulisi siis olla osaavia ja palveluhenkisiä, ja henkilöstön määrä esim. ruuhka-aikana tulisi olla riittävä. Asiakaspalvelijalta odotetaan muun muassa seuraavien tietojen ja taitojen hallintaa: oman alan asiantuntemusta ja tuotetietoutta, asiakasymmärrystä ja joustavuutta, viestintätaitoja, täsmällisyyttä ja nopeutta sekä luotettavuutta ja rehellisyyttä (Bergström 2009, 183).

Palvelun idea on siis, että se vastaa asiakkaan tavoittelemaa hyötyä. Palvelun sisältö voidaan usein jakaa ydinpalveluun ja sen lisäksi tarjottuihin tuki- ja lisäpalveluihin. Lahtinen ja Isoviita käyttävät tällaisesta kokonaisuudesta nimitystä ”palvelupaketti”. Palvelupaketti on siis kokonaisuus, jossa yhdistyvät kaikki palveluyrityksen tarjoamat palvelut, joilla tyydytetään asiakkaan tarpeita. Palvelupaketit kootaan aina jonkin ydinpalvelun ympärille (Lahtinen 1998, 57).

Ydinpalvelu on palvelun oleellisin ominaisuus ja syy, miksi asiakas haluaa ostaa sen, ja se vastaa kysymykseen, mitä palveluyritys käytännössä tekee. Esimerkiksi liikenneaseman ydinpalvelu on tarjota asiakkaalle ruokapalveluita, polttonesteitä ja vähittäistavaramyyntiä. Tukipalvelut ovat ydinpalvelun käytettävyydelle välttämättömiä oheispalveluja: liikenneaseman kauppa-, bensiini- ja ravitsemispalveluiden lisäksi tarvitaan myös laskutusta, puheluihin vastaamista ja muuta yhteydenpitoa asiakkaan kanssa. Lahtisen ja Isoviidan mukaan asiakas kiinnostuu itse ydinpalvelusta usein vasta, kun sen ympärille on suunniteltu erilaisia liitännäispalveluita. (Lahtinen 1998, 57). Liitännäispalvelut ovat rahanarvoisia asiakkaalle annettavia tai myytäviä etuja, jotka antavat asiakkaalle enemmän valinnanmahdollisuuksia. ABC-liikenneasema voi tarjota ydinpalvelun lisänä mm. lipunmyyntipalvelua, Veikkauksen onlinemyyntiä, opastusta jne.

Palvelulle välttämättömät tukipalvelut on hyvä tunnistaa, jotta saadaan selville kaikki palvelun tuottamiseen tarvittavat resurssit ja työvaiheet. Toiminnan tehostaminen voi kohdistua esimerkiksi vain tukipalveluihin, jotka eivät välttämättä edes näy asiakkaalle. (Jaakkola 2009, 11.)

Seuraava kuvio havainnollistaa palvelupaketin muodostumista ABC Kortelassa (Kuvio 1):



Kuvio 1. Palvelutuotteen kerrokset. (Bergström 2009, 204).

5.2 Palvelun laatu

Palvelun laatu vaikuttaa siihen, miten asiakas kokee palvelutapahtuman onnistuneen. Asiakas myös arvioi palvelun laatua palvelutapahtuman jokaisessa vaiheessa ja arvioinnin kohteena on sekä ydinpalvelu että kaikki liitännäispalvelut. Konkreettisen ta-

varan arvioiminen on asiakkaalle helppoa, mutta palvelun laadun arvioimiseksi asiakas muodostaa itselleen laatumielikuvan palvelutapahtumasta. Tähän laatumielikuvaan vaikuttavat muun muassa palveluyrityksen imago, asiakkaan etukäteisodotukset, omat aiemmat kokemukset, muiden ihmisten mielipiteet, omat tarpeet ja lopulta itse palvelutilanteen lopputulos ja kokemus sen onnistumisesta (Lahtinen 1998, 61). Kun asiakkaan kokemukset vastaavat hänen odotuksiaan, koetaan palvelun laatu hyväksi.

Palvelukokemus voidaan jakaa kahteen osaan: tekniseen ja toiminnalliseen. Näiden molempien osien tulee olla toimivia, jotta palvelutilanne olisi onnistunut. Tekniseen laatuun liitetään käytettävät koneet ja laitteet, hyvin suunniteltu työympäristö sekä työntekijän osaaminen, tiedot ja taidot. Toiminnalliseen laatuun sisältyy työntekijöiden asiakaspalvelutaidot, käyttäytyminen, vuorovaikutus ja aktiivisuus sekä muut asiakkaat ja heidän toimintansa. (Pakkanen, Korkeamäki & Kiiras 2009, 47.)

Grönroos mainitsee kirjassaan *Palveluiden johtaminen ja markkinointi*, että toiminnallinen laatu on sitä parempaa, mitä paremmin koko asiakassuhdetta hoidetaan. Tällöin asiakkaan on helpompi säilyttää suhteensa palveluntarjoajaan ja yhteistyö asiakkaan ja yrityksen välillä helpottuu (Grönroos 2000, 260). Grönroos puhuu myös teknisen laadun tärkeydestä palveluprosessissa. Hänen mukaansa palveluprosessin lopputuloksen tekninen laatu on yleensä hyvän laadun edellytys, mutta vaikka tekninen laatu olisi hyvä, asiakkaat eivät välttämättä pidä itse palvelua laadukkaana. Jos siis asiakkaiden halutaan pitävän koko palvelukokonaisuutta laadukkaana, on myös toiminnallisen laadun oltava hyvää (Grönroos 2000, 104). Kassatyöntekijän oppaan yhtenä päämääränä onkin taata se, että asiakkaalle syntyy luottamus häntä palvelevaa henkilöä kohtaan – asiakas voi siis luottaa siihen, että esimerkiksi reklamaatiot käsitellään asiakkaan edun mukaisesti ja viipymättä ja että hän voi luottaa saavansa opastusta ja apua ongelmaansa kassahenkilökunnalta.

ABC:llä jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan hyvän laadun aikaansaamisesta. Tyytyväinen ja laatutietoinen henkilöstö osaa ja haluaa tuottaa hyvää laatua. Yrityksen kaikilta työntekijöiltä voidaan edellyttää vähintään, että he vastaavat itse oman työnsä laadusta ja että he tiedottavat kaikista havaitsemistaan laadun poikkeamista muille työntekijöille sekä jollekin vastaavalle henkilölle tai esimiehelle. Hyvän palvelulaadun saavuttamiseksi tulisi miettiä, mitä erilaista osaamista työntekijältä kus-

sakin työtehtävässä vaaditaan. Hyvä suoriutuminen edellyttää työntekijältä ammatillisia valmiuksia, tehtävään sopivia henkilökohtaisia ominaisuuksia ja arvostusta. Tärkeitä ominaisuuksia ovat hyvät sosiaaliset valmiudet, kyky toimia itseohjautuvasti sekä halu oppia. (Yrityssuomen www-sivut 2013.)

6 KASSATYÖNTEKIJÄN OPPAAN LUOMINEN

6.1 Oppaan suunnittelu

Kassatyöntekijän oppaan suunnittelu alkoi yhteydenotosta liikennemyymäläpäällikkö Maria Hyysaloon, jonka kanssa keskustelimme ABC Kortelan tarpeesta uudelle kassaoppaalle keväällä 2012 tehtyjen uudistusten myötä. ABC:n yhteyteen rakennetun S-marketin myötä ilmeni tarve yhdistää ABC:n ja S-marketin kassatyöskentely sujuvasti, sillä kaikkien ABC:n työntekijöiden on tarvittaessa oltava valmiita toimimaan kassalla kuin kassalla. Kassajärjestelmät liikennemyymälän ja S-marketin puolella ovat samanlaiset, mutta esim. lounaspassien käyttö ja kahvilinjastosta huolehtiminen on S-marketin kassalla vähäisempää. Keskustelimme Hyysalon kanssa siitä, miten oppaasta saisi pätevän molemmille kassoille – niin S-markettiin kuin liikennemyymälän puolelle. Mietimme myös, mitä asioita oppaasta voi jättää pois ja mitä otetaan tilalle uudistusten myötä.

Opinnäytehjaajani kanssa kävimme läpi keinoja, joilla saan selvitettyä, miten oppaasta olisi mahdollisimman paljon aitoa hyötyä ABC Kortelan työntekijöille. Haastatteleamalla ABC Kortelan työntekijöitä saan työni avuksi jokaiselta henkilökohtaisen mielipiteen siitä, missä asioissa apua kaivataan kassatyöskentelyssä, ja mitä työntekijät itse kaipasivat tullessaan uutena taloon.

Opasta suunnitellessani halusin pitää kiinni periaatteesta, että asiakas on aina tärkein. ABC-liikennemyymäläketjut tarjoavat asiakkailleen monia palveluja, ja voidaankin sanoa ABC liikennemyymälän olevan asiakaskeskeinen yritys. Henrietta Aarnikoivu kertoo kirjassaan ”Onnistu asiakaspalvelussa”, että asiakaskeskeisyyttä voidaan pitää yllä siten, että yritys panostaa asiakaspalveluun. Palvelun laatu korreloi huomattavas-

ti sen kanssa, miten yritys on panostanut henkilöstön osaamiseen (esimerkiksi koulutuksen ja opastuksen avulla) ja palkitsemiseen. (Aarnikoivu 2005, 31.)

Kassatyöskentely on ennen kaikkea asiakkaan palvelemista ja vuorovaikutusta heidän kanssaan. Palveluammatissa on tärkeintä, että asiakas saa mitä haluaa – ellei jopa enemmän – ja että hänen odotuksensa hyvästä palvelusta toteutuvat. Tämä ei tule onnistumaan, jollei kassatyöskentelijä hallitse tilannetta ja/tai työvälineitään.

Kuten olen jo aikaisemmin maininnut, opas sisältää muistilistan jokaisen vuoron – aamu-, ilt- ja yövuoron – tehtävistä niin keittiön kuin kassankin puolella. Kuitenkin, koska kyseessä on opas kassatyöntekijälle, on kassahenkilölle kuuluvia tehtäviä käsitelty hieman laajemmin ja kattavammin. Tehokkaan ja sujuvan työskentelyn mahdollistamiseksi kaikkien työntekijöiden on joka tapauksessa erittäin tärkeää tietää, mitä muiden samassa vuorossa työskentelevien henkilöiden työtehtäviin kuuluu – ja mihin aikaan mikäkin tehtävä kuuluu suorittaa. Näin vältetään samassa vuorossa tapahtuvilta päällekkäisyyksiltä, eikä esimerkiksi kassatyöntekijä aloita suuria viikkosii- voustehtäviä samaan aikaan kun keittiöhenkilö on kiinni omassa huomiota vaativassa tehtävässään, kuten esim. tiskikoneen pesussa. Vastaavasti keittiöhenkilön on hyvä olla perillä siitä, milloin esimerkiksi välitilitys tapahtuu – sen aikana kassalla on vähemmän henkilökuntaa, ja keittiöstä on oltava valmiita tulemaan avuksi kassalle tarpeen tullen.

6.2 Tiedonhankinta

Kassatyöntekijän opasta suunnitellessani koin oleelliseksi sen, että opas sisältää toimintaohjeet juuri niihin tilanteisiin, joita itse kassatyöntekijä kaipaa ongelman kohdatessaan. Siksi kiinnitin tiedonhankinnassa erityisesti huomiota lähinnä kassalla työskentelevien henkilöiden toiveisiin, ottaen kuitenkin huomioon myös ne, jotka työskentelevät vähemmän kassalla (esimerkiksi lounas- ja À la Carte- työntekijät), mutta jotka tarpeen tullen ovat myös käytettävissä kyseisissä tehtävissä. Oppaan on tarkoitus olla nimenomaan käytännöllinen ja kaikkien käytettävissä.

Valitsin tiedonhankintamenetelmäksi selvityksen tekemisen, sillä kuten Vilkka opastaa kirjassaan, määrällinen tutkimusmenetelmä olisi ollut tässä tapauksessa hyödytön (mitattavaa, tilastollisesti ilmoitettavaa numeraalista tietoa ei tarvita). Selvitys oli tässä opinnäytetyössä myös hyvin tarkoituksenmukainen menetelmä, sillä sitä käytetään, kun halutaan toteuttaa tapahtuma tai tuote kohderyhmälähtöisesti, mutta sen tarpeita ei vielä tunneta. Aineistoa kerätään selvityksen keinoin myös niissä tapauksissa, kun aiheesta on vain vähän - tai ei lainkaan - julkaistua tietoa. (Vilka 2003, 57)

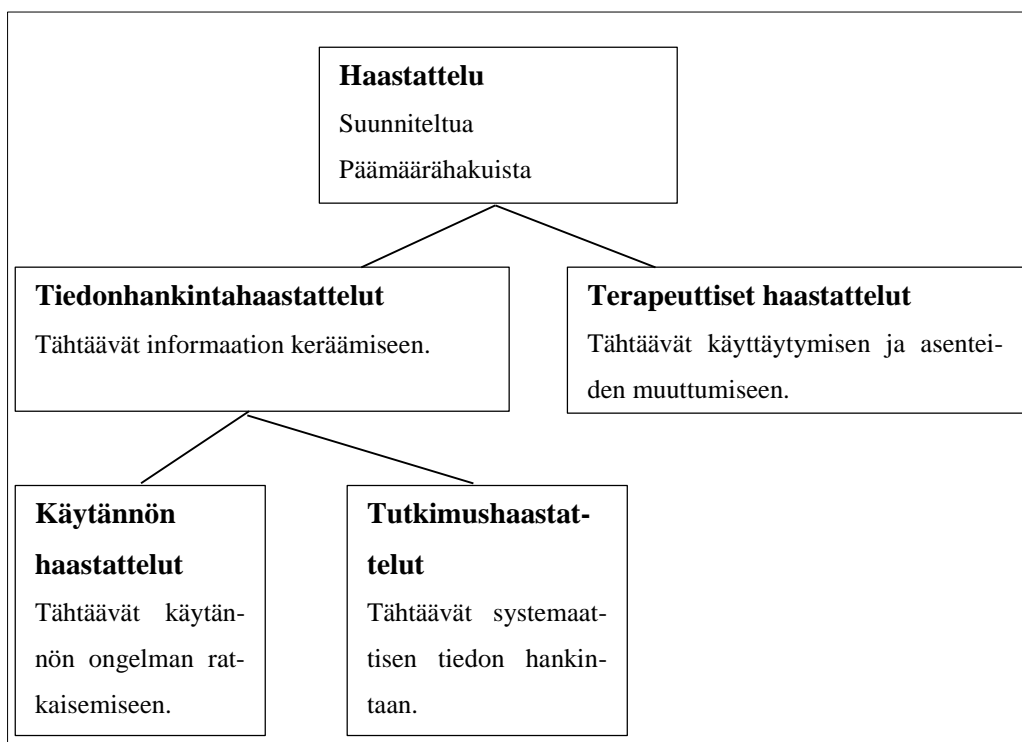
Aineiston keräämisessä hyödynsin siis sähköpostin lisäksi ABC:n työntekijöiden haastattelemista kasvotusten, sillä haastattelut oli helppo järjestää töiden lomassa suoritettaviksi. Suurin osa materiaalista kerättiin juuri paikan päällä suullisesti, ja vastaukset kirjattiin muistiin. Kaikille vastaajille esitettiin samat kysymykset samassa järjestyksessä, mutta näiden lisäksi vastaajat saivat myös omin sanoin kertoa kokemuksistaan ja näkemyksistään. Näin ollen haastattelu oli tarkoituksella suhteellisen vapaamuotoinen, jotta työntekijät saisivat mahdollisimman hyvin tuotua omat toivensa oppaan suhteen esille.

Tiedonhankintani pohjautuu lähinnä työntekijöiden omiin kokemuksiin ja toiveisiin, tietotaitoon sekä puutteisiin, joita työntekijät kokevat kassatyöskentelyssä ilmenevän. Työntekijöiden henkilökohtaisten mielipiteiden lisäksi käytän tiedonhankinnan tukena aiheeseen liittyvää kirjallisuutta.

Toteuttamieni haastatteluiden vapaamuotoisuudesta huolimatta käytin haastatteluissa tieteellistä lähestymistapaa, sillä normaalista arkikeskustelusta poiketen tutkimushaastattelulla on aina erityinen tarkoitus ja erityiset osallistujaroolit. Tämä näkyy siinä, että haastatteluun ryhdytään tutkijan aloitteesta, tutkija usein ohjaa tai suuntaa keskustelua tiettyihin puheenaiheisiin ja haastattelutilanteessa haastatteli on tietämätön osapuoli – tieto on haastateltavalla. (Ruusuvuori 2009, 22.) Kirjassaan ”Haastattelu – Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus” Johanna Ruusuvuori mainitsee myös, että haastattelut voivat kyllä muistuttaa spontaania keskustelua, mutta eroavat siitä kuitenkin institutionaalisuutensa vuoksi. Haastattelulla on aina jokin päämäärä, mihin haastattelulla pyritään. Haastattelijalla on tiedonsaamisen intressi, jonka vuoksi hän esittää kysymyksiä, ohjaa keskustelua, kannustaa haastateltavaa vastaamaan sekä

keskittää keskustelun tiettyihin teemoihin. Haastattelutilanteen institutionaalisuutta korostaa se, että haastattelu tallennetaan nauhoittamalla ja tekemällä muistiinpanoja. (Ruusuvaori 2009, 23.)

Hirsjärvi ja Hurme ovat muodostaneet kirjassaan ”teemahaastattelu” havainnollistavan kuvion haastattelun lajeista (Kuvio 2):



Kuvio 2. Haastattelun lajit. (Hirsjärvi 1985, 26)

Kuvio osoittaa sen, että haastattelulla on aina jokin päämäärä ja sen toteutus on aina suunniteltua. Omassa työssäni hyödynnän tiedonhankintahaastattelua, sillä tarkoituksena on kerätä informaatiota kassaoppaan hyvästä sisällöstä. Tutkimushaastattelua ja käytännön haastattelua verrattaessa sopivammaksi haastattelumuodoksi oman työni kohdalla valikoitui käytännön haastattelu: tähtään siis käytännön ongelman – kattavan ja käytännössä hyödyllisen kassaoppaan puuttumisen – ratkaisemiseen.

Keskusteltuani talvella 2012 liikennemyymäläpäällikkö Maria Hyysalon kanssa ABC:n tarpeista kassaoppaalle, siirryin haastattelemaan ABC:n työntekijöitä. Kesällä 2013 otin yhteyttä kahdeksaan ABC Kortelan työntekijään, jotka kertoivat kokemuk-

sistaan kassatyöskentelystä ja toiveistaan uuden kassaoppaan sisällöstä. Tiedustelin työntekijöiltä seuraavaa:

- 1) Mitkä päivittäisessä kassatyöskentelyssä tehtävät asiat tulisi sisällyttää oppaaseen?
- 2) Mitä asioita olisit uutena työntekijänä kaivannut oppaaseen?
- 3) Mikä/mitkä jo olemassa olevat ohjeet ovat mielestäsi tarpeettomia tai eivät kuuluisi kassatyöntekijän oppaaseen?
- 4) Minkä tyylistä opasta olisi mielekkäintä lukea/selata (väritys, tekstin tyyli, kuvitus)?

Kysymyksiä miettiessäni käytin apunani seuraavia pohdintoja hyvän kyselylomakkeen laatimisesta (Vilkka 2003, 61):

- Mitä tietoa etsin selvityksellä?
- Mittaavatko laatimani kysymykset selvitykseni tavoitteita?
- Vastaavatko kysymykset alkuperäiseen tavoitteeseeni?
- Ovatko kaikki kysymykset tarpeellisia selvityksen tavoitteiden näkökulmasta?

Näiden kysymysten avulla pystyin harkitsemaan, ovatko työntekijöille esittämäni kysymykset tarkoituksenmukaisia. Jätin kysymysten määrän vähäiseksi (4 kysymystä), sillä tarkoitukseni on, että työntekijät saavat puhua aiheesta vapaasti. Kysymykset siis lähinnä johdattelevat vastauksiin, mutta ovat kuitenkin oppaan kokoamisen ja sisällön tuottamisen kannalta erittäin oleellisia.

Tietoa etsiessäni yritin löytää aikaisemmin tehtyjä kassaoppaita ja tutkia aiheeseen liittyvää kirjallisuutta. Vastaavan kaltaisia oppaita ei ole kuitenkaan aikaisemmin tehty, tai ne eivät ole verrattavissa tähän kyseiseen oppaaseen – kassajärjestelmät vaihtelevat toimipaikoittain, työnkuvat ovat erilaisia, henkilökunnan määrä ja työtehtävät vaihtelevat jne. Tutkin myös ABC Kortelalle aikaisemmin tehtyä perehdytysopasta, mutta sen käyttötarkoitus eroaa kassatyöntekijän oppaan tarkoituksesta.

Osa sen sisällöstä oli kuitenkin muokattavissa kassaoppaaseen sopivaksi, ja perehdytysopas antoi muutenkin ideoita oppaan sisältöön liittyen.

6.3 Haastattelut

Aloitin tutkimuksen tekemisen haastattelemalla liikennemyymäläpäällikkö Maria Hyysaloa. Hänen kanssaan keskustelimme oppaasta jo talvella 2013, mutta varsinaisen haastattelun suoritin 29.5.2013. Tapasimme ABC Kortelan toimistossa, jossa istuimme pöydän ääreen keskustelemaan odotuksista uuden oppaan suhteen. Mukanani olivat muistiinpanovälineet - kynä ja lehtiö, joihin merkitsin esittämäni kysymykset, avainsanoja, vastaukset sekä muut esille tulleet asiat. Tämän keskustelun aikana nousi esille paljon asioita, jotka Hyysalo halusi oppaan sisältävän. Näitä olivat muun muassa seuraavat:

- Kassajärjestelmän ohjeet – miten päätetään mikäkin kassatapahtuma
- Ohjeet erilaisten korttien (S-Card, S-yrityskortti, ladattava lahjakortti jne.) käsittelyyn
- Kaasun myynti
- Laskutusasiakkaat – tarvittavat tiedot laskutusasiakkaasta, kassaan lyöminen, kuittien säilytys jne.
- Mitä tehdä jos kassat tai bensamittarit eivät toimi?
- Mitä tehdä sähkökatkon sattuessa?
- Miten reagoida kylmälaitehälytykseen?

Keskustelussa tuli myös esille S-marketin tarve omalle oppaalle. Opas sisältäisi pääosin samat asiat kuin ravintolan puolelle suunniteltu opas, mutta siitä jätetään pois S-marketin puolella epäolennaiset asiat. Kaupan oma opas sisältäisi siis ainoastaan kassaohjeita, ei esimerkiksi tehtävälistoja eri vuoroille.

Työntekijöiden haastattelun suoritin 31.5.2013, jolloin lähes kaikki haastatteleman työtekijät olivat samaan aikaan haastattelupaikalla. Tämän mahdollisti se, että kaikki haastatteluun osallistuvat olivat samaan aikaan työvuorossa tai juuri vaihtamassa

vuoroa niin, ettei kenellekään aiheutunut ylimääräistä vaivaa haastatteluun osallistumisesta. Vaikka vastaajat olivat samaan aikaan paikalla, kaikkia työntekijöitä haastateltiin kuitenkin erikseen, jotta muiden mielipiteet ja kommentit asiasta eivät vaikuttaisi kunkin haastateltavan omaan mielipiteeseen. Myös näissä haastatteluissa käytin apuvälineenäni kynää ja lehtiötä, johon tein muistiinpanoja vastauksista ja muista esille nousseista asioista. Kysymykset herättivät vastaajissa paljon keskustelua ja pohdintoja, joten osa muistiinpanoista on merkitty käyttäen avainsanoja keskustelun aiheesta. Avainsanojen avulla pystyin myöhemmin vastauksia analysoidessani mui-telemaan keskustelujen pääosia. Kahden henkilön haastattelun suoritin sähköpostin välityksellä, sillä he olivat estyneitä tulemaan paikanpäälle Kortelaan kyseisenä haastattelupäivänä. Työntekijöiden toiveesta en mainitse heidän nimiään tässä opinnäytetyöraportissa. Kaikki haastateltavat ovat kuitenkin Kortelan työntekijöitä, joilla on vaihtelevassa määrin kokemusta kassatyöskentelystä.

Haastateltavat valitsin sen perusteella, paljonko heillä on kokemusta kassatyöskente-lystä. Kananen mainitsee kirjassaan Kvali – Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet, että ”tutkittavien eli informanttien tulisi tietää ilmiöstä mahdollisimman paljon, eli heidän tulisi edustaa ilmiön kannalta oleellisia havaintoyksikköjä.” Hän jatkaa aiheesta: ”Tavoitteena on valita juuri ne henkilöt, jotka tietävät tutkittavasta ilmiöstä eniten.” Tämä ei kuitenkaan täysin käy toteen omassa tutkimuksessani, sillä haastattelujen idea on nimenomaan selvittää myös sellaisten työntekijöiden toiveet oppaan suhteen, jotka ovat kokemattomampia kassatyöskentelyssä. Haastatteluotan-tani sisältää siis sekä kokeneita kassatyöskentelijöitä, kuin myös vähemmän kokenei-ta, kenties enemmän keittiön puolella työskenteleviä työntekijöitä.

6.4 Tutkimustulosten tarkastelu

Kuten jo aiemmin mainitsin, kysyin kaikilta työntekijöiltä yksitellen samat kysymyk-set, samassa järjestyksessä. Näin menetellen oli myös helppo huomata tutkimustu-loksia tarkasteltaessa, että kaikki ABC Kortelan työntekijät olivat lähes yksimielisiä oppaan sisällöstä ja tiettyjen ohjeiden tarpeellisuudesta. Kysymykseen ”Mitkä päivit-täisessä kassatyöskentelyssä tehtävät asiat tulisi sisällyttää oppaaseen?” annetuista vastauksista voidaan tehdä yhteenveto kassaoppaan sisällöstä:

- Päivitetyt tehtävälistat eri työvuoroihin
- Yksinkertaiset, kuvalliset ohjeet kassajärjestelmän käytöstä
- Havainnollistavia, värillisiä kuvia esim. eri korteista ja maksuvälineistä sekä ohjeet niiden käyttöön
- Ohjeet ryhmätilausten vastaanottoon ja niihin liittyviin alennuksiin.

Kysyttäessä ”Mitä asioita olisit uutena työntekijänä kaivannut oppaaseen?”, tuli ilmi lähinnä erilaisten käytännön asioiden suorittamiseen liittyviä asioita, kuten:

- Selkeät ohjeet Hesburgerin rasvojen vaihtoon ja suodattamiseen
- Ymmärrettävät ohjeet erilaisten maksutapahtumien (kuten lahjakortit, lounas-setelit, ateriaetupassit jne.) päättämiseen kassalla
- Tehtävälistat, jotta uusi työntekijä tietää, mitä esim. rauhallisena aikana voisi tehdä.

Tiedustelin työntekijöiltä myös, mitkä jo olemassa olevat ohjeet ovat heidän mielestään tarpeettomia, tai eivät kuuluisi kassatyöntekijän oppaaseen. Vastauksista voi vetää sellaisen yhteenvedon, että periaatteessa kaikki ohjeet ovat tarpeellisia, mutta niiden selkeydessä on usein puutteita:

- Eri maksutavoista ja korteista on paljon tietoa, mutta asiat on esitetty epäselvästi ja liian ”laajasti”
- Ryhmätilausten ohjeet ovat hieman epäselvät ja huonosti sijoitettuna kassalla
- Pehmiskoneen puhdistusohjeet ovat epäselvät ja monimutkaiset
- Kassan ympäristö ja toimisto on täynnä irrallisia ohjeita, joilla ei ole yhtä yhteistä säilytys- ja selauspaikkaa.

Lopuksi kysyin vielä, minkä tyylistä opasta olisi mielekkäintä lukea ja selata. Tavoitteenahan on tehdä oppaasta mahdollisimman helposti luettava ja ”käyttäjilleen sopiva”. Vastauksista päätellen ABC Kortelan työntekijät kaipaavat oppaalta ennen kaikkea selkeyttä – Monimutkaiset asiat tulisi yrittää selittää yksinkertaisemmin ja ym-

märrettävämmin. Oppaaseen toivottiin myös väriä: Paljon värikuvia esim. eri työvaiheista, maksuvälineistä, lahjakorteista jne. Ulkoasultaan ja tekstimuodoltaan opas saisi olla ”rento” ja jopa ”hauska”, kuitenkin asialliseen tyyliin.

6.5 Oppaan kokoaminen

Oppaan varsinainen kokoaminen alkoi toukokuussa 2013, kun pidin liikennemyymäläpäällikkö Maria Hyysalon kanssa palaverin aiheesta ABC Kortelan toimistossa. Tiedustelin Hyysalolta, mitä asioita hän pitää tärkeänä ja mitkä niistä tulisi ehdottomasti sisällyttää oppaaseen. Pyysin myös Hyysaloa lähettämään sähköpostiini sellaista oppaassa tarvittavaa materiaalia, josta ei löydy muuta kautta informaatiota. Tällaisia materiaaleja ovat esimerkiksi yrityksille tarkoitettut toimintamenetelmät erilaisten maksuvälineiden kanssa, liikennemyymälän omat, yksikkökohtaiset ohjeistukset sekä muut, yrityksen sisäisen viestinnän palvelusta Sintrasta löytyvät tiedot. Kyseinen palvelu vaatii kirjautumisen, jotta sen sisältöä voidaan tutkia. Tämän vuoksi järjestin kesäkuun loppupuolella Maria Hyysalon kanssa uuden tapaamisen, sillä tarkoitukseni oli hankkia Sintrasta loput oppaassa tarvittavista ohjeista ja tiedoista. Hyysalo kirjautui Sintraan tunnuksilla, ja pääsin vapaasti etsimään ohjelmasta tarvitsemiani tietoja. Siirsin haluamani tiedostot muistitikulle myöhempää muokkausta varten. Tämä muokkaus tarkoittaa lähinnä epäolennaisen tiedon poistamista, sillä Sintrasta löytyvien ohjeiden muokkaamisessa täytyy olla varovainen, jotta niiden sisältö ei pääse muokkautumaan vääräksi.

Suoritin selvityksen tekemisen touko- ja kesäkuun 2013 aikana. Tämän jälkeen tutkin saatua aineistoa – sekä liikennemyymäläpäälliköltä saatua, että kassatyöntekijöiden antamaa haastattelumateriaalia – ja etsin niistä yhdistäviä tekijöitä, joista voidaan ammentaa sisältöä uuteen oppaaseen.

Aloitin oppaan muokkaamisen vanhoista tehtäväkorteista, jotka olivat ennen remonttia olleet käytössä ABC Kortelassa. Haastattelujen perusteella ja liikennemyymäläpäällikön ehdotuksesta muokkasin tehtäväkortit nykytilanteeseen sopiviksi. Joitakin tehtävälistan kohtia tarkensin huomattavasti: Esimerkiksi aamuvuorossa kassatyön-

tekijän tehtäviin kuuluu Hesburgerin rasvojen suodatus. Tähän kohtaan lisäsin yksityiskohtaisen ohjeen rasvojen suodattamisesta, sillä tekemäni selvityksen mukaan tämä tieto olisi erittäin arvokas sekä nykyisille että tuleville työntekijöille. Rasvojen suodattamisesta ei ole aikaisemmin ollut kirjallista, selkeää ohjetta. Muuten toteutin tehtävälisöjen kirjoittamisen niin, että listasin tehtävät siinä järjestyksessä, kuin ne vuoron aikana tulisi tehdä: Aamulla klo 6.00 avataan bensamittarit, ennen lounasai-
kaa siivotaan sali jne. Tarkensin myös mm. vanhoissa tehtävälisöissä ollutta ohjetta ”Täydennä linjastoa” lisäämällä tiedot kaikista tuotteista, mitä kassatyöntekijä voi linjastoon, vetolaatikoihin tai maustepisteisiin täydentää.

Seuraavaksi siirryin kirjoittamaan ohjeita erilaisten kassatapahtumien suorittamiseen. Tämä vaihe osoittautui yllättävän haastavaksi, sillä hyvin monet käyttämäni ohjeet - esimerkiksi ravintolan ja S-marketin kassojen Finnpos -järjestelmän ohjeet olivat niin säädeltyjä, ettei niitä saanut juurikaan muokata. Kyseiset ohjeet olivat kuitenkin jo valmiiksi niin selkeät, että käytin niitä oppaassa lähes sellaisenaan: vain muutama osio ohjeista karsiutui pois tarpeettomina. Samaten S-card ja S-yrityskortin ohjeet päättyivät oppaaseen lähes muuttumattomina. Tekstin muokkaus ”ymmärrettäväm-
pään muotoon” olisi saattanut muuttaa koko ohjetta, mikä olisi ohjetta käytettäessä aiheuttanut vakavia ongelmia.

Oppaan kokoamisvaiheessa ilmeni muutamia ongelmia, jotka hidastivat oppaan val-
mistumista käyttökelpoiseksi. Koska osa käyttämästäni materiaalista oli niin sanotus-
ti salasanan takana, ei niiden tulostaminen onnistunut samoin kuin yleisesti käytettä-
vissä olevien tiedostojen ja itse kirjoittamieni sivujen tulostus. Asiaa oli tutkittava
yhdessä liikennemyymäläpäällikön kanssa, ja lopulta onnistuimme tulostamaan
kaikki tarvittavat sivut niin, ettei oppaan sisältö kärsinyt.

6.6 Oppaan ulkoasu

Oppaan ulkoasua pohdittaessa päädyimme yhdessä liikennemyymäläpäällikkö Maria
Hyysalon kanssa siihen, että toimivin ratkaisu kassaympäristössä on mappi, johon
A4 – kokoisia sivuja voi halutessaan lisätä tai ottaa pois. Tässä tapauksessa esimer-

kiksi CD- levy ei tullut kysymykseen, sillä oppaan on tarkoitus olla käden ulottuvilla kassan lähettyvillä. Ulkomuotoa suunniteltaessa tuli ottaa myös huomioon oppaan kestävyys: Kassaympäristössä opas joutuu kovalle koetukselle, sillä sitä availaan usein, mahdollisesti siirrellään paikasta toiseen, siihen roiskitaan vettä ja se joutuu lämpötilojen vaihtelun alaiseksi. Parhaimmaksi vaihtoehdoksi valikoitui siis vedenkestävä muovinen mappi, jonka sisälle tulee muoviset, ylhäältä auki olevat taskut A4 – papereille.

Kaikki oppaaseen tuleva materiaali kirjoitettiin tietokoneella Word – tekstinkäsittelyohjelmalla. Osaan sivuista lisättiin kuvia tuomaan visuaalista eloa oppaaseen sekä havainnollistamaan joitakin ohjeita. Erityisesti Finnpos – kassajärjestelmän käyttö-opas vaati kuvitusta havainnollistamaan monia eri toimintoja kassalla. Oppaan värimaailmaksi valitsin vihreän ja keltaisen sävyt, sillä samoja värejä esiintyy ABC:n logossa ja ne noudattavat ABC-ketjun yleistä linjaa. Sivut on kuitenkin suunniteltu niin, että ne on mahdollista tulostaa myös mustavalkoisena siten, että selkeys ja ymmärrettävyys säilyvät.

Opasta varten ostettiin tarkoitukseen sopivat mapit (joista toinen tulee S-marketin käyttöön), joihin oppaan sivut saatiin muovitaskujen avulla järjestettyä siististi. Sivujen järjestystä voi tarvittaessa muuttaa, sivuja voi lisätä tai ottaa pois ja niihin on helppo tehdä tarvittaessa lisämerkintöjä tai muistiinpanoja. Muovitaskut pitävät sivut siisteinä, mikä on kahvilaympäristössä välttämätöntä.

Kun kaikki oppaaseen tuleva materiaali oli valmiina, jäi jäljelle vain sivujen käytännöllisen järjestyksen suunnittelu. Kansion ensimmäinen lehti on värikoodattu sisällysluettelo, samoin kansion välilehdet on merkattu värikoodein. Kun työntekijä avaa kansion, hän voi alussa olevasta sisällysluettelosta vilkaista helposti, minkä värisellä alueella hänen tarvitsemansa tieto on. Sisällysluettelo suunniteltiin käytännöllisyyden vuoksi siten, että se sisältää vain pääotsikot alueittain: Tehtävälistat, tietoa maksuvälineistä, koneiden käyttöohjeita jne. Näin opasta on mahdollisimman helppo muokata myöhemmin käyttöön sopivaksi, kun ohjeistukset, laitteet tai toimintatavat muuttuvat. Sivunumeroita opas ei sisällä lainkaan, sillä numerointi vaikeuttaisi oppaan myöhempiä muokkaamista. Liian tarkasti määritelty sisällysluettelo saattaisi jopa

hankaloittaa avun etsimistä ja aiheuttaa oppaan muokkaajalle tarpeetonta lisätyötä. Kansion välilehtien materiaaliksi valitsin muovin sen kestävyysvuoksi.

Päädyin sijoittamaan oppaan alkuun kaikki maksutapoihin liittyvät ohjeet. Näitä ovat muun muassa Laskevasaldoinen lahjakortti (LaLa), Ateriaetukortti, Lounasseteli, Luottokunnan Lounaskortti, yksikkökohtaiset ja valtakunnalliset lahjakortit, rahtarikortti yms. Samoin S-Card ja S – Yrityskorttiohjeet päätyivät oppaan alkuun. Tähän ratkaisuun päädyin siksi, että haastateltuani ABC Kortelan työntekijöitä kävi ilmi, että eniten tietoa kaivattiin juuri eri maksutapojen käsittelystä, jolloin tiedon helppo saatavuus on erityisen tärkeää tehokkaan kassatyöskentelyn takaamiseksi.

Seuraava kohta oppaassa on Finnpos – kassajärjestelmään liittyvä osio, joka käsittää kaikki yleisimmät ohjeet ja toiminnot kyseisellä kassajärjestelmällä. Näitä ovat esim. tuotteiden myynti, polttoainemyynti, Veikkauksen myynti, kaupan päättäminen, alennusten antaminen, hinnan muuttaminen, kuitin käsittely ja kuitin peruutus, raportit jne. Tämä osio on erityisen hyödyllinen uusille työntekijöille ja kesätyöntekijöille, joille kassan toimintaperiaate on alussa vieras. Kassajärjestelmän ohjeet ovat erittäin yksinkertaiset ja selkeät ja ne sisältävät paljon havainnollistavia kuvia. Päädyin sijoittamaan tämän osion oppaan alkupäähän juuri siksi, että uudet työntekijät (tai muuten harvemmin kassalla työskentelevät) pääsevät helposti käsiksi näihin perusohjeisiin, eikä niitä tarvitse etsiä harvemmin tarvittavien tietojen joukosta.

Oppaan loppuun sijoitin työntekijän muistilistat, eli ns. vuorolistat. Nämä listat sisältävät suuntaa- antavat tiedot siitä, mitä eri työvuoroissa olevien työntekijöiden tulisi tehdä vuoronsa aikana. Muistilistojen sisältö muokkautuu sesongin mukaan: Kesällä esim. kassatyöntekijän ja Hesburgerin paistovuorolaisen tehtävät ovat hieman erilaiset kuin syksyllä ja talvella. Juuri tästä syystä muistilaput ovat vain suuntaa – antavia, mutta kuitenkin käyttökelpoisia. Suurin osa tehtävistä, jotka muistilapuissa mainitaan, ovat yleispäteviä ympäri vuoden. Liikennemyymäläympäristössä tilanteet kuitenkin muuttuvat suhteellisen nopeasti, joten vuorolistoille on annettava ”tilaa” muuttua ajan myötä. Nämä vuorolistat jäävät ABC Kortelaan myös sähköisessä muodossa, joten niiden muokkaus käy helposti tietokoneen avulla niin, että uudet listat voi kätevästi vaihtaa vanhentuneiden tilalle.

Oppaan ulkonäköä ja käytännön toimivuutta suunnitellessani pohdin sitä, miten kansista saisi mahdollisimman näppärän ja samalla kovaa kulutusta kestävän. Kuten jo mainitsin, päädyin käyttämään välilehtinä värikoodattuja muovisia välilehtiä ja yhtä aloitussivua, johon voi kirjoittaa kutakin värikoodia vastaavan nimikkeen. Koamisvaiheessa huomasin kuitenkin, että muovitaskut, joihin oppaan sivut on pujoitettu, peittävät nämä värilliset välilehdet. Tiettyä väriä joutuu siis etsimään varsinaisten sivujen seasta, mikä hieman hankaloittaa oppaan käyttöä. Tässä tapauksessa tulin kuitenkin siihen tulokseen, että oppaan sivut saavat edelleen olla muovitaskuisaan, sillä näin niiden käyttöikä on huomattavasti pidempi kuin ilman taskuja. Tämän pienen ongelman voisi korjata esimerkiksi ostamalla värikoodattuja muovitaskuja, joissa on pieni värillinen nauha muovitaskun reunassa.

7 OPINNÄYTETYÖN LUOTETTAVUUDEN TARKASTELU

Hanna Vilka mainitsee kirjassaan Toiminnallinen opinnäytetyö, että ”Opinnäytetyön tulisi olla työelämälähtöinen, käytännönläheinen, tutkimuksellisella asenteella toteutettu ja riittävällä tasolla alan tietojen ja taitojen hallintaa osoittava.” (Vilka 2003, 10) Tarkastellessani omaa opinnäytetyötäni pyrin pohtimaan sen luotettavuutta näiden kriteerien ohjaamana.

Opinnäytetyössäni työelämälähtöisyys on vahvasti esillä: työ on tehty olemassa olevalle matkailualaan liittyvälle yritykselle ja nimenomaan sen työntekijöiden jokapäiväistä työskentelyä helpottamaan. Oppaassa keskitytään työpäivän aikana esiintyviin perusongelmien ratkaisemiseen niin, että työn kiitettävä ja tehokas suorittaminen on mahdollista. Samalla on pidetty mielessä asiakaspalvelun onnistuminen ja siitä seurauksena oleva asiakastytyväisyys. Samalla nämä seikat liittyvät vahvasti toiseen opinnäytetyön kriteeriin, käytännönläheisyyteen. Opas on käyttökelpoinen vuosienkin päästä, sillä sen rakenne on suunniteltu toimivaksi myös tulevaisuudessa. Vaikka sisältö muuttuu (esimerkiksi paperiset lahjakortit muuttuvat muovisiksi magneettijuovakorteiksi, kassan käyttöjärjestelmä muuttuu, laitteet uusiutuvat jne.), on jo ole-

massa olevia ohjeita helppo muokata tai vaihtaa kokonaan uusiin – rakenne säilyy kuitenkin samana.

Tutkimuksellinen asenne näkyy työssäni etenkin siinä, että olen perehtynyt toiminnallisen opinnäytetyön suunnitteluun, toteuttamiseen ja raportointiin käyttäen erilaisia luotettavia lähteitä aiheesta kertovasta kirjallisuudesta. Vaikka tutkimuksen toteutus ei ole aivan oppikirjan mukainen – esimerkiksi haastatteluissa en käyttänyt nauhoitusta tai videokuvausta, ainoastaan muistiinpanovälineitä – on se kuitenkin tehty tutkimuksen tekemisen periaatteita noudattaen. Kananen kertoo kirjassaan, että laadullisen aineiston keruussa voidaan käyttää äänen ja kuvan tallennusta, ja nämä ratkaisut tuovat varmuutta ja lisäävät tulosten luotettavuutta oikein käytettyinä. Kananen mukaan paperimuistiinpanoihin tukeutuminen tuottaa kirjoittajan näkemyksen tilanteesta – paperilla on vain se, mitä on nähty aiheelliseksi kirjoittaa. Paperimuistiinpanoja käyttämällä ei voida palata enää itse haastattelutilanteeseen, toisin kuin nauhoitusten avulla. Kananen kuitenkin mainitsee, että jos teknisiä välineitä ei ole mahdollista käyttää, voidaan turvautua pelkkiin muistiinpanoihin, jotka on kirjoitettava puhtaaksi mahdollisimman pian. (Kananen 2008, 79 -80) Omassa työssäni käytin viimeksi mainittua toimintatapaa, sillä saatavillani ei ollut kunnollisia nauhoitusvälineitä. Haastattelutilanteessa pyrin kirjoittamaan vastaukset sanasta sanaan niissä tapauksissa, kun vastaukseksi saatiin jotain aikaisemmin mainitsematonta. Apusanoja käytin silloin, kun sama asia mainittiin jo useamman kerran, ja sen sisältö oli sama kuin aikaisempien vastaajien.

Laadulliseen tutkimukseen perustuvan opinnäytetyön luotettavuuden todistaminen on hieman hankalampaa kuin määrällisellä tutkimuksella suoritettun työn. Kirjassaan ”Kvali – Kvantitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet” Jorma Kananen mainitsee, että ”Laadullisessa tutkimuksessa on kaksi toimijaa eli tutkija ja tutkittava. Tiedon kerääjän ja tulkitsijan omien asenteiden ja näkemysten sekoittaminen tutkimusmateriaaliin ja tulkintaan on aina mahdollista ja vaarallista.” Kananen myös jatkaa: ”Erilaisilla valinnoilla ja rajaavilla kysymyksillä voidaan tutkittavaa ”ohjata” haluttuun suuntaan. Rajauksilla rajataan vastaajan näkökantojen esilletuloa.” (Kananen 2008, 122.) Tätä ongelmaa pyrin välttämään omassa työssäni ennen kaikkea tiedostamalla ongelman olemassaolon. Koska olen itse koko opinnäytetyön valmistumisen ajan työskennellyt ABC Kortelassa, omat kokemukseni kassatyöskentelystä saattavat

periaatteessa vaikuttaa esittämiini tutkimuskysymyksiin. Tämän vuoksi pohdin kysymyksiä tarkoin ja mahdollisimman objektiivisesti. Pyrin siihen, että kysymykset ovat yksinkertaisia, selkeitä ja hakevat vastauksia juuri niihin ongelmiin, joita oppaan kokoamisessa ilmenee.

Toinen ongelma opinnäytetyön luotettavuuden tarkastelussa on juuri objektiivisuus. Kananen kertoo kirjassaan, että tieteellisessä tutkimusasetelmassa on monia muuttujia: tutkimuksen kohde, tutkija ja tutkimusmenetelmät. Menetelmät ovat tutkijan valitsemia ja valitut menetelmät vaikuttavat tutkimustulokseen. Kananen mainitsee myös, että tutkijan ennakkoluulot, arvostukset, uskomukset ja valinnat vaikuttavat aineistolähtöisessä tutkimuksessa. Näissä tapauksissa onkin tärkeää tiedostaa se, että tutkijan omat ajatukset saattavat vaikuttaa tuloksiin vääristävästi. Kananen mainitseekin, että tutkimusprosessin jokaiseen vaiheeseen liittyy virhemahdollisuus, mutta niiden tiedostaminen auttaa pienentämään uhkatekijöiden vaikutusta työn laatuun. (Kananen 2008, 121.)

Tässä kirjoituksessa pohdin sekä laadullisen tutkimuksen, että itse opinnäytetyön luotettavuuskysymyksiä. Näin pyrin varmistamaan, että olen varmasti tarkastellut näiden molempien alueiden luotettavuutta niin, että kaikki seikat tämän opinnäytetyön laatu- ja luotettavuuskysymyksissä tulevat esille. Kuten aikaisemmin mainitsin, opinnäytetyöni luotettavuuskriteerit Vilkan mukaan toteutuvat kaikilta osin: se on työelämlähtöinen, käytännönläheinen, tutkimuksellisella asenteella toteutettu ja riittävällä tasolla alan tietojen ja taitojen hallintaa osoittava. Opinnäytetyössä käyttämässäni laadullisen tutkimuksen menetelmässä jouduin kuitenkin tekemään pieniä muutoksia, mutta ne eivät kuitenkaan ole tutkimuksen luotettavuuden kannalta dramaattisia. Kaikki tekemäni valinnat on perusteltu luotettavan kirjallisuuden pohjalta, joten uskon opinnäytetyöni olevan kaikilta osa-alueiltaan luotettava ja asianmukainen.

8 POHDINTA

Lähdin tekemään tätä opinnäytetyötä ennen kaikkea tarpeen ajamana: ABC Kortela kaipasi ehdottomasti ytimekästä avunantajaa kassatyöntekijöiden työn helpottamiseksi. Kuten raportissani olen useaan kertaan maininnut, oli oppaan päällimmäinen tarkoitus kerätä yksiin kansiin jokapäiväisten töiden muistilistat, erilaisten laitteiden ja koneiden käyttöohjeita, toimintaohjeet erilaisiin yleisimpiin ongelmatapauksiin sekä ratkaisuja esim. kassatapahtumien korjauksiin ja muokkauksiin. Ratkaisuja ja tiedonhakua lähdettiin hakemaan niin sanotusti kentältä, sillä suurin osa työhön päätyneistä ratkaisuista oli juuri ABC Kortelan työntekijöiden ehdotuksia, toiveita ja tarpeita täyttäviä.

Oppaan todellista toimivuutta on hankalaa arvioida nyt, kun opas on vasta tulossa käyttöön. Kuitenkin selvityksen tekemisen perusteella, sekä erilaista kirjallisuutta hyväksi käyttäen tehty taustatutkimus antaa olettaa, että opas on hyvinkin tarkoituksenmukainen ja tehtävänsä täyttävä tuotos.

Kassatyöntekijän oppaan suunnittelussa ongelmaksi osoittautui aiheeseen liittyvän kirjallisuuden ja muiden tietolähteiden vähäisyys – palvelusta ja sen muodoista löytyi kiitettävästi tietoa, mutta varsinaisista kassatyöntekijän apuvälineistä vähemmän. Työtä suunnitellessani ja etenkin sen kirjoitusvaiheessa olisin kaivannut tuekseni enemmän käytännön tietoa kassatyöskentelystä, ABC – liikennemyymälätyöskentelystä ja palveluammatin haasteista. Selvityksen tehtyäni sain tietää, mitä juuri Kortelan ABC:n työntekijät kaipaavat avukseen kassatyöskentelyyn, mutta jos ajatellaan oppaan käyttökelpoisuutta muissa toimipisteissä, tulisi niitä varten tehdä kokonaan uusi selvitys ja jopa uusi opas. On kuitenkin muistettava, että kyseinen kassatyöntekijän opas onkin suunniteltu nimenomaan ABC Kortelalle ja se on muokattavissa juuri kyseisen liikennemyymälän tarpeita vastaavaksi.

Oppaan valmistumisprosessissa mietitytti myös se, että esimerkiksi tiedonkeruussa käyttämäni menetelmät erosivat jonkin verran siitä, mitä esimerkiksi käyttämieni kirjallisten lähteiden – kuten esimerkiksi Jorma Kanasen Kvali ja Hanna Vilkan Toiminnallinen opinnäytetyö - ohjeissa mainittiin. En kuitenkaan varsinaisesti lähtenyt

kyseenalaistamaan näitä ohjeita, vaan koin työn kannalta tarpeelliseksi tehdä juuri ne pienet muutokset, mitkä tein. Yksi tällainen seikka on se, että käytin haastatteluissani myös vähemmän kokeneita kassatyöntekijöitä, jotta opas vastaisi mahdollisimman hyvin kaikkien työntekijöiden tarpeita. Kaikki tekemäni valinnat ovat kuitenkin tässä raportissa ja työprosessin aikana hyvin perusteltuja, mikä on mielestäni erittäin tärkeää, kun yleisiä käytäntöjä muutetaan omaan työhön sopiviksi.

Vaikka käytännönläheistä tietoa kassatyöskentelystä ei löytynytäkään, olin erittäin tyytyväinen siihen tiedon määrään, mitä palvelusta – etenkin asiakaspalvelusta - ylipäätään oli saatavilla. Kassatyöntekijän työ on kuitenkin nimenomaan asiakkaiden palvelua, ja kyseisessä työssä juuri myyntityö ja asiakaspalvelu ovat avainasemassa. Siksi keskityin työssäni hakemaan tietoa palveluasioista, esimerkiksi Ylikosken, Pakkasen, Korkeamäen ja Kiiraksen teosten kautta. Käytin myös runsaasti S – ryhmän omia nettisivuja sekä yrityksen sisäisen tiedottamisen kanavaa, Sintraa tiedon etsimiseen.

Kaiken kaikkiaan voidaan sanoa, että työn alussa asetetut tavoitteet toteutuivat. Tekemäni selvityksen perusteella sain selville, mitä niin liikennemyymäläpäällikkö kuin työntekijät odottavat hyvältä kassatyöntekijän oppaalta, ja näiden tietojen perusteella kokosin oppaan, joka sisältää kaikki mainitut asiat helposti ymmärrettävällä ja luettavalla tavalla.

9 LÄHDELUETTELO

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.

ABC – asemien www-sivut. 2013. Viitattu 4.4.2013. <http://www.abcasemat.fi>

Bergström, S. & Leppänen, A. 2009. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Elintarviketurvallisuusvirasto Eviran www-sivut. 2013. Viitattu 13.8.2013.
<http://www.evira.fi/portal/fi/etusivu/>

Grönroos, C. 2000. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 1985. Teemahaastattelu. Helsinki: Kyriiri Oy.

Jaakkola, E. & Orava, M. 2009. Palvelujen tuottamisesta kilpailuetua. Helsinki: Tekes.

Kananen, J. 2008. Kvali: kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kuluttajansuojalaki. 1978. L 20.1.1978/38.

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 1998. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Ruusuvuori, J & Tiittula, L. 2009. Haastattelu – Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

SoFian www-sivut. 2010. Viitattu 27.5.2013. <http://vilkka.fi>

S-ryhmän www-sivut. 2013. Viitattu 4.4.2013. <https://www.s-kanava.fi>

Vilkka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Yrityssuomen www-sivut. 2013. Viitattu 27.5.2013. <http://www.yrityssuomi.fi>